

Maria Kujala

## **Vuorovaikutus lastensuojeluyksikön ohjaajien välillä**

Opas toimivaan vuorovaikutukseen Nuorisokoti Valokissa

Opinnäytetyö

Syksy 2020

SeAMK Sosiaali- ja terveysala

Sosionomi (AMK)



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysala

Tutkinto-ohjelma: Sosionomi (AMK)

Tekijä: Maria Kujala

Työn nimi: Vuorovaikutus lastensuojeluyksikön ohjaajien välillä: Opas toimivaan vuorovaikutukseen Nuorisokoti Valokissa

Ohjaaja: Aino Alaverdyan, Lehtori

Vuosi: 2020

Sivumäärä: 57

Liitteiden lukumäärä: 2

---

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan ohjaajien välistä vuorovaikutusta lastensuojeluyksikön ohjaajien välillä. Opinnäytetyön yhteydessä on kehitetty produktiona kirjallinen opas toimivasta vuorovaikutuksesta Nuorisokoti Valokin ohjaajille. Opinnäytetyö on laadultaan kehittämistyö. Tarkoituksena oli luoda ohjaajille toimivan vuorovaikutuksen opas, jota ohjaajat voivat käyttää konkreettisenä työkaluna oman ammatillisen vuorovaikutuksensa tukemiseen ja vahvistamiseen.

Nuorisokoti Valokin ohjaajat ovat vastanneet kyselylomakkeisiin, jonka pohjalta opasta on aloitettu kirjoittamaan kyselylomakkeen teemojen sekä ohjaajilta nousseiden teemojen kautta. Näiden teemojen lisäksi oppaaseen on nostettu aiheita opinnäytetyön teoreettisesta viitekehystä. Teoreettinen viitekehys tässä työssä on muodostunut vuorovaikutuksen ja moniammatillisen yhteistyön teoriasta. Kyselylomakkeessa on ollut sekä laadullisia että määrällisiä tarkentavia kysymyksiä. Kyselylomakkeisiin on vastannut yhteensä 21 työntekijää. Kyselylomakkeista saatu aineisto on analysoitu teemoittelemalla. Kyselylomakkeen teemat koostuivat viidestä eri teemasta, jotka olivat työntekijän taustatiedot, vuorovaikutuksesta yleisesti, vuorovaikutus omassa yksikössä, vuorovaikutus eri yksiköiden ohjaajien välillä sekä tiedon jakaminen eri ammattiryhmien välillä.

Saatujen vastausten perusteella Nuorisokoti Valokin ohjaajien välinen vuorovaikutus koettiin pääosin toimivana. Silti vastauksista nousi esiin myös kehitettäviä asioita, joista suurin osa liittyi vahvasti tiedonkulkuun. Työntekijät kokivat tiedon jäävän liian usein jakamatta joko raportoinnin puutteellisuuden, kiireen tai eriävien toimintatapojen vuoksi. Oppaassa on käsitelty työntekijöiden yleisiä näkemyksiä ja nostettu näistä nousseita toiveita tai epäkohtia isoimmiksi kokonaisuuksiksi ja neuvoiksi. Oppaita on painettu yhteensä kolme kappaletta, eli jokainen Nuorisokoti Valokin yksiköistä on saanut oman oppaan. Näiden lisäksi oppaasta on olemassa digiversio. Ennen oppaan käyttöönottoa se on ollut Nuorisokoti Valokin johtoryhmän arvioitavana.

Avainsanat: lastensuojelu, lastensuojelulaitos, vuorovaikutus, ammatillinen vuorovaikutus, moniammatillinen yhteistyö, opas

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Thesis abstract

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Bachelor of Social Services

Author/s: Maria Kujala

Title of thesis: Interaction between employees of youth home: A guide to active interaction in youth home Valokki

Supervisor(s): Aino Alaverdyan, Lecturer

Year: 2020

Number of pages: 57

Number of appendices: 2

---

This thesis tells about the interaction between employees of youth home. As a result of this thesis was the production of a written guide for the employees of Valokki Youth Home. This thesis is a development work. The purpose of this thesis was to create a guide of active interaction, which can be used as a concrete tool to support and confirm supervisors' interaction skills. The employees of Valokki Youth Home have answered to a questionnaire. Writing the guide started on the basis of these questionnaire themes, and other themes that were brought up by the employees. In addition to these themes, the guide includes subjects of theoretical framework of this thesis. The theoretical framework forms of the theory of interaction and inter-professional cooperation. The questionnaire included both qualitative and quantitative questions. The reason of the quantitative questions is to focus the qualitative questions. There were in total 21 answers to this questionnaire. The material that was collected on the base on the questionnaire was analyzed by themes. The questionnaire consisted of 5 different themes. These themes were employees' background information, interaction in general, interaction in their own unit, interaction between different units, and sharing information between different professional groups.

Based on the answers received, the interaction between the instructors of the Youth Home Valokki was felt to be mainly functional. Still, there were also issues to be developed from the responses, most of which were strongly related to the flow of information. Too often, employees felt that information was not shared, either due to incomplete reporting, urgency, or divergent practices. The guide has addressed the general views of employees and raised the hopes or grievances that have arisen from them into the biggest entities and advice. As a result, three guides were made, one guide for every unit in Valokki Youth Home. In addition to that, there is a digital version of the guides. Before the guide has taken into use, it has been evaluated by the executive team of Valokki Youth Home

Keywords: child protection, child welfare institution, professional interaction, inter-professional co-operation, guide

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuva- ja kuvioluettelo .....	6
1 JOHDANTO .....	7
2 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN.....	9
2.1 Yhteistyötaho .....	9
2.2 Tutkimuskohde ja tutkimuskysymykset .....	10
2.3 Tutkimusmenetelmät.....	11
2.4 Tutkimusaineisto ja analyysi .....	12
2.5 Oppaan rakenne ja tulokset .....	16
2.6 Eettisyys ja luotettavuus.....	19
2.7 Aikaisempia tutkimuksia aiheesta .....	20
3 LASTENSUOJELU.....	22
3.1 Lastensuojelun tehtävä .....	22
3.2 Sijaishuolto.....	23
3.3 Dokumentointi ja kirjaaminen .....	24
3.4 Lastensuojelulaki.....	25
3.5 Lapsen etu lastensuojelun sijaishuollossa .....	26
3.6 Lastensuojelun yhteiskunnallinen merkitys .....	27
4 VUOROVAIKUTUS .....	28
4.1 Vuorovaikutus yleisesti.....	28
4.2 Vuorovaikutus työelämässä .....	30
4.3 Sosiaalialan ammatillinen vuorovaikutus.....	32
5 MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ .....	35
6 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	38
7 POHDINTA .....	42
8 OPAS TOIMIVAAN VUOROVAIKUTUKSEEN .....	45
LÄHTEET .....	51

LIITTEET.....57

## Kuva- ja kuvioluettelo

Kuvio 1. Kyselylomakkeen pääteemat .....	13
Kuvio 2. Vuorovaikutus oman yksikön ohjaajien välillä .....	15
Kuvio 3. Moniammatillisuuden teemat .....	16
Kuva 1. Työelämätaidot (Salminen 70, 2015). .....	31

# 1 JOHDANTO

Lastensuojelun sijaishuoltoyksikössä työskennellessä vuorovaikutus on tärkeässä roolissa sekä asiakastyössä, että työntekijöiden välisessä kommunikaatiossa. Lastensuojelun tehtävänä on vaikuttaa lasten ja nuorten kasvuolosuhteisiin, tukea vanhemmuutta kasvatuksessa sekä varsinaisena tehtävänä suojella lapsia (Mitä on lastensuojelu, [viitattu 23.9.2020]). Nämä kaikki teemat näkyvät myös lastensuojelun sijaishuollossa ja ne tulisi toteuttaa aina parhaalla mahdollisella tavalla. Jotta lapsen etu ja edellä mainitut teemat toteutuisivat lastensuojelutyössä sekä lastensuojelun sijaishuollon laitospalveluissa, tulee työntekijöiden yhteistyön ja vuorovaikutuksen olla toimivaa. Kun aikuisten vuorovaikutus ja kommunikointi toimii, pystytään parhaalla mahdollisella tavalla keskittymään lapsen asioihin ja lapsen edun toteutumiseen. Lastensuojelun tarpeen kasvaessa koko ajan on tärkeää pitää huolta perusasioiden toteutumisesta ja siihen vaikuttamista teemoista. Vuonna 2019 tehdyn tutkimuksen mukaan, lastensuojeluilmoitusten määrä on kasvanut jopa 7 prosenttia edellisvuoteen verrattuna. Sen lisäksi kiireellisesti sijoitettujen lasten määrä kasvoi myös 4 prosentilla verrattuna edelliseen vuoteen. (Lastensuojelun tilastoa, [viitattu 5.10.2020].)

Tässä opinnäytetyössä on lähdetty tutkimaan lastensuojelun sijaishuoltolaitoksen ohjaajien välistä vuorovaikutusta. Opinnäytetyö on toteutettu yhteistyössä Nuorisokoti Valokin kanssa. Idea opinnäytetyöhön lähti omasta kiinnostuksestani vuorovaikutuksellisiin asioihin. Vaihtoehtoina oli tutkia aihetta joko asiakastyön kautta tai valitun työntekijöiden välisen vuorovaikutuksen kautta. Ohjaajien ja lasten välisestä vuorovaikutuksesta oli jo tehty jonkin verran tutkimuksia, joten tuntui aiheelliselta tutkia aihetta työntekijöiden näkökulmasta.

Kun olin määritellyt itselleni aihepiirin opinnäytetyötä varten, ehdotin yhteistyötä Nuorisokoti Valokin kanssa. Heillä ei ollut varsinaista valmista kehittämisiongelmaa, vaan aloin toteuttamaan opinnäytetyötä ennaltaehkäisyn ja konkreettisen työkalun luomisen kannalta. Opinnäytetyön tarkoituksena muodostui kirjallinen toimivan vuorovaikutuksen opas, joka jää käyttöön Nuorisokoti Valokkiin opinnäytetyön valmistuttua.

Tämä toimivan vuorovaikutuksen oppaan on tarkoitus toimia konkreettisenä työkaluna Nuorisokoti Valokin ohjaajille. Oppaan avulla ohjaajat voivat ylläpitää ja kehittää omaa vuorovaikutusosaamistaan.

Opinnäytetyö on laadultaan kehittämistyö. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Nuorisokoti Valokin ohjaajien välisen vuorovaikutuksen erityispiirteitä ja näiden avulla kehittää ohjaajille Toimivan vuorovaikutuksen opas. Opas on kirjoitettu Nuorisokoti Valokin ohjaajilta saatujen vastausten perusteella. Ohjaajilla on ollut mahdollisuus vastata kyselylomakkeisiin, jossa on käsitelty erilaisia vuorovaikutuksen teemoja sekä moniammatillisuuden tiedon jakamista. Oppaassa on yhdistelty kyselylomakkeista nousseita teemoja sekä erilaista vuorovaikutuksen teoriaa ja käytännön vinkkejä. Kyselylomakkeessa yhdistyivät sekä laadulliset, että tarkentavat määrälliset kysymykset.

Tutkimuskysymykset tässä opinnäytetyössä olivat, *millaista vuorovaikutus on työntekijöiden näkökulmasta Nuorisokoti Valokissa ja miten moniammatillisuuden tunnistaminen näkyy lastensuojelun sijaishuoltotyössä*. Tutkimuskysymyksiä on tutkittu vuorovaikutuksen ja moniammatillisen yhteistyön teoreettisen viitekehyksen kautta. Vuorovaikutuksen teoriassa on keskitytty työelämätaitoihin, vuorovaikutusosaamisen tunnistamiseen sekä dialogisuuteen. Moniammatillisen yhteistyön teoriaa on käsitelty lastensuojelutyön näkökulmasta.

Tähän opinnäytetyöhön olen kuvannut tutkimuksen lähtökohtia ja etenemistä, sekä kuvannut oppaan kirjoittamisen prosessin eri vaiheita. Toimivan vuorovaikutuksen opas löytyy kokonaisuudessaan luvusta 8. Oppaan arviointia on käsitelty pohdintaosiossa luvussa 8.



## 2 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN

Tässä luvussa kuvataan kehittämistyön toteutusta ja sen eri vaiheita. Aineiston analyysin kuvaamisessa on käytetty erilaisia kuvioita, joiden avulla analyysiosion eri vaiheet ovat esiteltynä tarkemmin.

### 2.1 Yhteistyötaho

Yhteistyötahoksi tähän opinnäytetyöhön valikoitui Nuorisokoti Valokki Oy Jalasjärveltä. Nuorisokoti Valokki on 21-paikkainen lastensuojelun sijaishuoltolaitos. Nuorisokoti Valokissa on kolme erillistä yksikköä, jotka ovat kaikki 7-paikkaisia. Sen lisäksi nuorisokodin pihassa on kolme itsenäistymisasuntoa. Nuorisokodin yhteydessä toimii myös kotikoulu, joka mahdollistaa vuosiluokkiin sitoutumatonta yksilöllistä opiskelua erityisen tuen tarpeet huomioiden. (Humana, [viitattu 28.5.2020].)

Nuorisokoti Valokki tarjoaa laaja-alaisesti lastensuojelupalveluita vaativiinkin tilanteisiin. Henkilökunnan koulutus mahdollistaa lapsen ja nuoren asioiden tarkastelun erilaisista näkökulmista. Jokaisen nuoren kasvu ja kehitys turvataan monipuolisesti ja yksilöllisyys huomioiden. Kasvatuksessa ja hoidossa huomioidaan hyvä kulttuuri, ohjaava kasvatusta, yhteisöllisyys sekä yhteistyö. (Humana, [viitattu 28.5.2020].) Nuorisokoti Valokin työntekijät ovat koulutukseltaan sosionomeja, sairaanhoitajia, lähihoitajia tai nuoris- ja vapaa-ajan ohjaajia. Nuorisokoti Valokissa työskentelee tällä hetkellä yhteensä 24 vakituudessa työsuhhteessa olevaa työntekijää. Vakituisten työntekijöiden lisäksi, Nuorisokoti Valokissa työskentelee myös runsas määrä sijaisia. Ohjaajat ovat koulutustaustaltaan sosionomeja, sairaanhoitajia, lähihoitajia tai nuoris- ja vapaa-ajan ohjaajia. Henkilökunnalta löytyy myös neuropsykiatrista osaamista. (Humana, [viitattu 19.9.2020].)

Nuorisokoti Valokin toiminta perustuu lapsilähtöisesti toteutettuun arkeen. Nuoret huomioidaan arjessa yksilöinä. Haasteellisiin tilanteisiin vastataan omaohjaaja työskentelyllä, säännöllisellä arkirytmillä, tukemalla harrastustoimintaa sekä hyvinvoivan kasvatusyhteisön tuella. Jokaiselle nuorelle luodaan oma henkilökohtainen asiakassuunnitelma. (Humana, [viitattu 28.5.2020].)

Nuorisokoti Valokki valikoitui tämän opinnäytetyön yhteistyötahoksi, sillä olen itse tällä hetkellä töissä kyseisessä paikassa. Tuntui luontevalta valita yhteistyötahoksi sellainen yritys, jonka toimintatavat ovat entuudestaan tuttuja.

Ehdotin itse opinnäytetyöyhteistyötä Nuorisokoti Valokin toiminnanjohtajalle. Kerroin alustavasti mahdollisesta aihepiiristä ja toteuttamistavasta. Varsinainen opinnäytetyön suunnitelma ei ollut vielä täysin valmis yhteistyöstä sopiessa. Aiheen varmistuessa olen tehnyt opinnäytetyötä koskevan sopimuksen Nuorisokoti Valokin toiminnanjohtajan kanssa.

## **2.2 Tutkimuskohde ja tutkimuskysymykset**

Tutkimuksen kohteena tässä opinnäytetyössä on ohjaajien välinen vuorovaikutus Nuorisokoti Valokissa. Tutkimuksen kohde valikoitui tähän opinnäytetyöhön omasta kiinnostuksesta vuorovaikutuksellisiin asioihin, ja erityisesti niiden näkymiseen sosiaalialan käytännön työssä. Vaikka kyseessä on kehittämistyö, ei tämän opinnäytetyön aihe valikoitunut valmiista kehittämisen tarpeesta. Tarkoituksena onkin luoda sellaista ennaltaehkäisevää tietoa, jonka avulla Nuorisokoti Valokki voi ylläpitää työntekijöiden vuorovaikutuksellista osaamista.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää Nuorisokoti Valokin ohjaajien välisen vuorovaikutuksen toimivuutta, sen positiivisia puolia sekä kehitettäviä asioita. Vuorovaikutusta on tutkittu yksikkökohtaisesti sekä eri yksiköiden välillä. Tutkimus on toteutettu kyselylomakkeilla (Liite 1.), joihin nuorisokodin ohjaajat ovat saaneet vastata anonyymisti kirjoittaen. Kyselylomakkeet ovat olleet yksiköissä esillä noin kaksi kuukautta.

Kyselylomakkeista saatujen vastausten perusteella on kirjoitettu tämän opinnäytetyön produktio Toimivan vuorovaikutuksen opas, joka on tarkoitettu Nuorisokoti Valokin työntekijöille. Oppaan tarkoituksena on toimia työkaluna oman ammatillisen osaamisen vahvistamisessa. Oppaaseen on kerätty hyviä käytännönläheisiä neuvoja ja huomioita, joiden avulla jokainen voi tukea ja kehittää omaa vuorovaikutuksellista käyttäytymistään. Sen lisäksi opas toimii hyvänä tukena koko työyhteisön välisen vuorovaikutuksen tukemiseen.

Tutkimuskysymykset tässä opinnäytetyössä ovat *Millaista vuorovaikutus on työntekijöiden näkökulmasta Nuorisokoti Valokissa ja miten moniammatillinen yhteistyö näyttäytyy vuorovaikutuksen näkökulmasta*. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys sisältää teoriaosuuksia seuraavista aiheista: lastensuojelu, vuorovaikutus, työyhteisötaidot sekä moniammatillinen yhteistyö.

### 2.3 Tutkimusmenetelmät

Tämä opinnäytetyö on laadultaan kehittämistutkimus. Kehittämistutkimuksessa yritetään päästä sellaiseen muutokseen, joka poistaa ongelman käytännössä tai parantaa jotain jo olemassa olevaa. Kehittämistutkimuksen tarkoituksena on poistaa ongelma, eikä vain todeta ongelmien syitä ja ratkaisuehdotuksia. (Kananen 2015, 11–13.) Kehittämistutkimus valikoitui tähän opinnäytetyöhön tutkimusmenetelmäksi, koska opinnäytetyön tarkoituksena on luoda sellaista uutta tietoa, jonka avulla Nuorisokoti Valokin työntekijät voivat kehittää ja ylläpitää vuorovaikutustaan työntekijöiden välillä.

Kehittämistutkimusta ei lasketa virallisesti erilliseksi tutkimusmenetelmäksi. Kehittämistutkimus on monimenetelmäinen, ja siinä voi yhdistyä kvalitatiivisia ja kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä. (Kananen 2015, 33.) Kehittämistutkimuksessa tyypillistä on kehittää jotain tuotetta tai yritystä halutun muutoksen aikaansaamiseksi (Kananen 2015, 40). Tässä opinnäytetyössä kehittämistutkimuksena halutaan saada kerätyn aineiston pohjalta sellaista uutta tietoa, jonka avulla pystytään kehittämään ja ylläpitämään Nuorisokoti Valokin ohjaajien vuorovaikutustaitoja.

Kehittämistutkimusta on lähdetty tässä opinnäytetyössä toteuttamaan yhteiskehittämisen kautta. Yhteiskehittämisellä (eng. co-creation) tarkoitetaan sellaista prosessia, jossa voidaan jatkojalostaa olemassa olevien toimintamallien käytäntöjä, ja luoda uusia käytäntöjä tai kokemuksia yhteistyössä loppukäyttäjien kanssa. Yhteiskehittämisessä prosessissa siis itse käyttäjä muuttuu passiivisesta kuluttajasta käytännön rakentajaksi. (Ahlstrand 2019.) Tässä opinnäytetyössä produktioita eli Toimivan vuorovaikutuksen opasta käyttävät nuorisokodin ohjaajat ovat olleet oppaan luomisessa mukana kyselylomakkeisiin vastaamalla. Toimivan vuorovaikutuksen opas on kirjoitettu kyselylomakkeista saatujen vastausten pohjalta.

## 2.4 Tutkimusaineisto ja analyysi

Tutkimusaineisto tässä opinnäytetyössä on kerätty kyselylomakkeiden avulla (Liite 1). Kyselylomake valikoitui tähän opinnäytetyöhön vallitsevan yhteiskunnallisen tilanteen vuoksi. Koronavirustilanteen aikana, parhaimmaksi mahdolliseksi tavaksi saada Nuorisokoti Valokin työntekijöiltä tietoa muodostui paperiset kyselylomakkeet. Kun kaikki ylimääräinen kokoontuminen oli Humanan koronaohjeistuksien vuoksi kiellettyä, näyttäytyivät paperiset kyselylomakkeet parhaimmaksi tavaksi toteuttaa tutkimusta. Tutkimusaineistoa varten on luotu aineistonhallintasuunnitelma, jossa tarkemmin eriteltynä aineiston hallintaan ja eettisyyteen liittyvät seikat (Dmp-Tuuli, 2020).

Kyselylomakkeet koostuivat sekä laadullisista että määrällisistä kysymyksistä. Pääpaino kysymyksissä oli laadullisissa avoimissa kysymyksissä, mutta niitä täydensivät määrälliset strukturoidut kysymykset. Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimushenkilöt vastaavat kysymyksiin suhteellisen vapaamuotoisella tavalla kertomalla kokemuksiaan ja mielipiteitään (Tilastokeskus, [viitattu 19.9.2020]). Kyselylomakkeen laadullisissa kysymyksissä, nuorisokodin ohjaajilla oli mahdollisuus vastata avoimiin kysymyksiin omin sanoin.

Määrällisissä eli kvalitatiivisissa kysymyksissä tutkitaan saatua aineistoa luokittelemalla, tutkimalla syy- ja seuraussuhteita sekä vertailemalla vastauksia numeerisesti (Koppa 2015). Tämän kehittämistyön kyselylomakkeissa määrälliset kysymykset olivat sellaisia, jotka täydentävät laadullisia kysymyksiä. Tällaisista määrällisistä kysymyksistä kuitenkin pystyy myös löytää sellaista tietoa, josta kykenee määrittelemään, kuinka suuri osa työntekijöistä kokee jonkin asian tärkeäksi.

Kyselylomakkeet olivat jaettuna valmiiksi jokaiseen yksikköön. Vastauksia varten oli jätettynä tyhjiä kirjekuoria, joihin täytetyt kyselylomakkeet pystyivät jättää anonymiteettiä suojellen. Kyselylomakkeiden mukana, olin jättänyt jokaiseen yksikköön myös saatekirjeen (Liite 2.), jossa kerroin opinnäytetyöstäni sekä kyselylomakkeista.

Kyselylomakkeet olivat yksiköissä esillä kahden kuukauden ajan, jonka aikana kävin säännöllisin väliajoin keräämässä täytettyjä kyselylomakkeita haltuuni. Laitoin myös yhteisen kirjausjärjestelmä Domacaren kautta viestin kaikille työntekijöille, jotta tieto kyselylomakkeista saavuttaisi mahdollisimman monen työntekijän.

Tutkimusaineisto tässä opinnäytetyössä analysoitiin teemoittelemalla. Teemoittelussa keskeiset aiheet muodostetaan aineistolähtöisesti käymällä läpi aineistoon liittyviä tekstimassoja. Teksteistä etsitään yhdistäviä tai erottavia tekijöitä. Teemoittelu toimii luontevasti erityisesti silloin, kun tutkimusaineiston on sisältänyt jo entuudestaan teemoittelua. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, [viitattu 30.8.2020].) Nostin saaduista vastauksista esiin eniten esille nousseet teemat ja muut yhdistävät tekijät. Seuraavaksi esittelen aineiston teemoittelua verraten sitä oppaan lopulliseen rakenteeseen.

Kyselylomake koostui 25 kysymyksestä, jotka olivat jaoteltuna viiden eri teeman mukaan. Kyselylomakkeen teemat jaottuivat seuraavasti (Kuvio 1);



Kuvio 1. Kyselylomakkeen pääteemat

Näiden laajempien teemojen avulla, lähdin muodostamaan oppaan sisällysluetteloa kyselylomakkeista saatujen vastausten avulla. Työntekijöiden taustatiedot kohta ei

varsinaisesti sisällä oppaan kannalta merkittävää uutta tietoa, vaan sen avulla pystytään toteuttamaan erilaisia vertailuja eri ammattiryhmän edustajien välillä tai muuta mahdollista vertailtavissa olevaa tietoa.

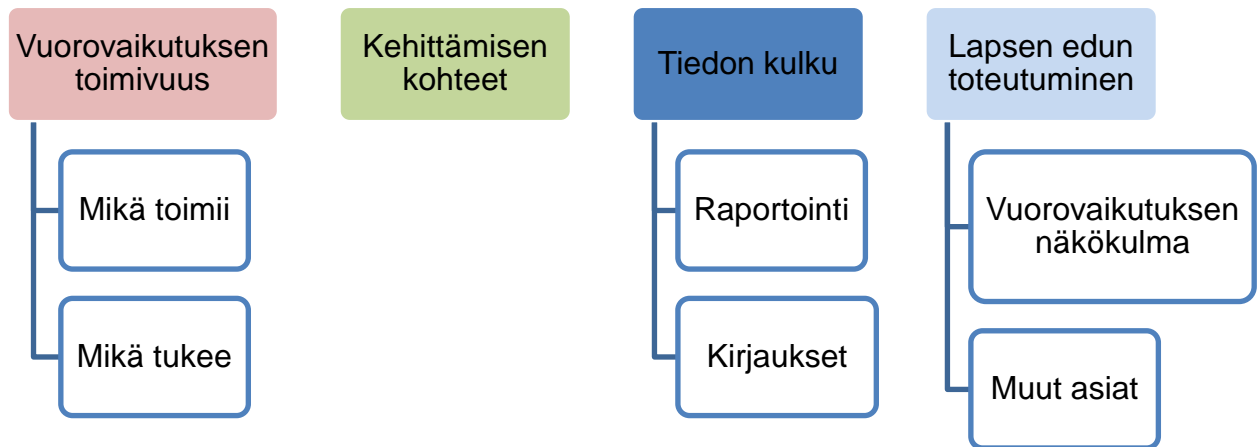
Työntekijöiden taustatiedot osio koostui neljästä kysymyksestä. Näiden kysymysten avulla selvitettiin työntekijän koulutustausta, työkokemus, työsuhteen laatu sekä missä yksikössä työntekijä työskentelee. Aineiston analyysi vaiheessa kysymyksissä yksikössä työntekijä työskentelee, on jätetty kuitenkin kokonaan pois, sillä sen huomioiminen heikensi vastaajien anonymiteettiä.

Vuorovaikutuksesta yleisesti -osio koostui kolmesta avoimesta kysymyksestä, joissa käsiteltiin työntekijöiden näkemyksiä heidän käsityksistään vuorovaikutuksen määrittelystä sekä vuorovaikutuksesta työssä. Oppaaseen on kerätty työntekijöiltä eniten nousseita määrittelyjä. Näiden lisäksi nostin opinnäytetyöni teoriaosuudesta sellaisia asioita, mitä kyselylomakkeiden vastauksista ei noussut lainkaan esille. Tarkoituksena oli luoda kattava kokonaisuus vuorovaikutuksen määrittelystä.

Vuorovaikutus työssä oli kyselylomakkeissa sisällytetty Vuorovaikutuksesta yleisesti osioon. Työntekijöiden näkemykset kyseiseen teemaan oli kuitenkin niin laajoja ja kattavia, joten tämä teema on nostettu oppaaseen omaksi erilliseksi luvukseen. Tärkeimmiksi teemoiksi tässä aiheessa nousi esiin toisten näkemyksien huomioiminen, palautteenantokyky ja palautteen vastaanottaminen, tilan antaminen, vastavuoroisuus sekä toisten tukeminen haastavissa tilanteissa. Isoimmaksi teemaksi nousi kuitenkin kuunteleminen, jonka takia kyseisestä aiheesta on tehty oma osionsa oppaaseen teorialähdettä hyödyntäen.

Vuorovaikutus oman yksikön ohjaajien välillä oli kyselylomakkeessa omana erillisenä teemana. Tämä teema koostui yhteensä yhdeksästä kysymyksestä, joista puolet olivat määrällisiä ja puolet laadullisia. Tämä oli kyselylomakkeen yksi laajimmista teemoista, joten se tarvitsi lisäksi tarkentavia määrällisiä kysymyksiä. Tätä osiota teemoitellessa tuli esiin nousseita aiheita ja vastauksia jaotella melko tarkasti, jotta vastauksista saatiin kerättyä kaikki oleellinen tieto sekoittamatta näitä liikaa toisiinsa.

Alla esiteltynä tämän osion teemoittelua kuvaava kuvio.

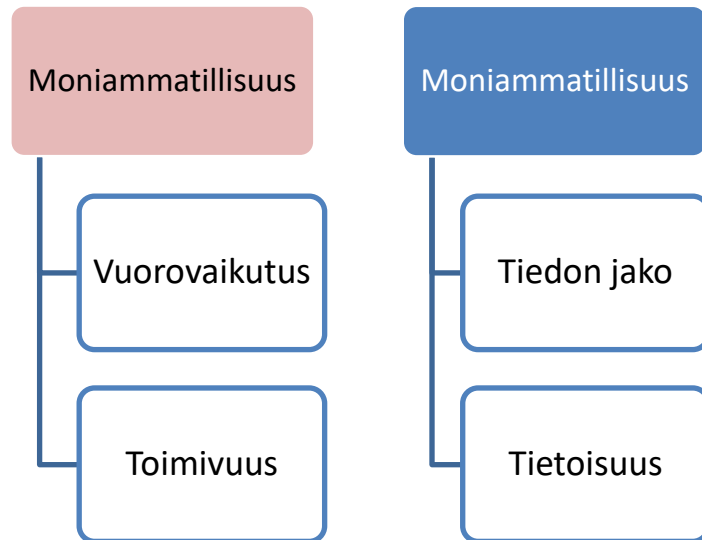


Kuvio 2. Vuorovaikutus oman yksikön ohjaajien välillä

Seuraavana teemana kyselylomakkeissa oli vuorovaikutus eri yksiköiden ohjaajien välillä. Tarkoituksena oli selvittää samankaltaisia asioita kuin saman yksikön ohjaajien välisestä vuorovaikutuksesta, mutta ainoastaan eri yksiköiden välisen vuorovaikutuksen näkökulmasta. Tämä osio koostui viidestä laadullisesta kysymyksestä.

Viimeinen osio kyselylomakkeessa oli tiedon jakaminen eri ammattiryhmien välillä. Tämän osion tarkoituksena oli selvittää millä tavoin moniammatillisuus vuorovaikutuksen näkökulmasta näyttäytyy Nuorisokoti Valokissa. Tätä teemaa ei jaoteltu erikseen oman yksikön ja eri yksiköiden välisenä asiana vaan kysymykset olivat yleisellä tasolla esitettyjä. Moniammatillisuutta käsiteltiin tässä teemassa kysymällä siihen liittyvää vuorovaikutusta ja sen toimivuutta sekä omina kysymyksinään tiedonjakoa ja tietoisuutta moniammatillisuutena. Näiden kysymyksien tarkoituksena oli selvittää, millaisia vuorovaikutuksellisia erityispiirteitä moniammatillisuuteen liittyy sekä työntekijöiden kokemuksia sen toimivuudesta. Näiden lisäksi moniammatillisuutta käsiteltiin tiedon jakamisen ja osaamisen näkökulmien kautta.

Seuraavalla sivulla esiteltynä kuvio tämän osion teemoittelusta (Kuvio 3.).



Kuvio 3. Moniammatillisuuden teemat

## 2.5 Oppaan rakenne ja tulokset

Kirjallinen opas on luotu käyttämällä Canva-nimistä suunnitteluohjelmaa. Opasta kirjoittaessa pohdin digikirjan ja printattavan kirjallisen oppaan välillä. Paperille tu-  
lostettava kirjallinen tuotos vaikutti kuitenkin sellaiselta, joka on helpommin saata-  
villa jokaisessa yksikössä. Mikäli opas tulisi esimerkiksi joskus yhdeksi osaksi työn-  
tekijöiden perehdyttämistä, olisi se helppo liittää perehdytyskansioon, joka on edel-  
leen paperisena versiona käytössä Nuorisokoti Valokissa.

Oppaan tarkoituksena on käsitellä kyselylomakkeen pääteemoja ja sen lisäksi  
näistä nousseita useimmiten mainittuja aiheita yhdistäen näitä käytännön neuvoihin  
ja teoriaan. Kootut neuvot, joissa ei ole mainittuna erillistä teorialähdettä, on kyse-  
lylomakkeista nostettuja kokonaisuuksia toimivasta vuorovaikutuksesta sekä sen eri  
keinoista.

Oppaasta oli tarkoitus luoda selkeä ja helposti luettava kokonaisuus. Pysin pitämään  
oppaan tekstiosuudet maltillisen pituisina, ja tekstiä on elävöittävässä erilaisia ku-  
via ja kuvioita. Aineiston määrä olisi mahdollistanut vaihtoehdoksi myös laajemman  
teoriapainotteisen oppaan, mutta tavoitteena oli kuitenkin luoda oppaasta helppolu-



kuinen sekä yhdessä työntekijöiden kanssa luotu kokonaisuus. Halusin oppaan olevan sellainen, jota on mahdollista lukea työvuoronkin aikana, eikä siihen perehtyminen välttämättä vaadi erillistä ajan ottoa hektisessä lastensuojelutyössä.

Opas on pituudeltaan 20 sivua. Se koostuu seitsemästä luvusta, jotka ovat johdanto, vuorovaikutuksesta yleisesti, vuorovaikutus työssä, vuorovaikutus oman yksikön ohjaajien välillä, lapsen etu, vuorovaikutus eri yksiköiden ohjaajien välillä sekä moniammatillisuus ja vuorovaikutus. Johdannon tarkoitus on toimia ikään kuin saatekirjeenä, jossa kerrotaan oppaan tarkoitus ja avataan sen tekoprosessia.

Ensimmäinen oppaan luku Vuorovaikutuksesta yleisesti kertoo mitä vuorovaikutus tarkoittaa Nuorisokoti Valokin työntekijöille yleisellä tasolla. Työntekijöiden mielestä vuorovaikutus tarkoittaa kahden tai useamman ihmisen välistä vastavuoroista kommunikaatiota, sanatonta viestintää, kirjauksia ja viestejä, uusien näkökulmien vastaanottamista, kuuntelemista, läsnäoloa sekä keskustelua ja puhetta. Näiden työntekijöiltä nousseiden asioiden lisäksi olen nostanut opinnäytetyön vuorovaikutuksen teorian pohjalta sellaisia asioita, joita työntekijöiden vastauksista ei käynyt ilmi. Tämän tarkoituksena oli luoda oppaaseen kattava kokonaiskuva vuorovaikutuksen laajuudesta. Näitä oppaassa pohjustin kertomalla syitä siihen, miksi vuorovaikutuksen tiedostaminen ja tunnistaminen on tärkeää.

Seuraava luku oppaassa käsittelee vuorovaikutusta työssä. Vastauslomakkeista nousi esiin niin vahvasti kuuntelu vuorovaikutustaitona, joten päätin nostaa tämän yhdeksi isommaksi teemaksi oppaaseen. Tätä teemaa pohjustin etsimällä aiheeseen liittyvää teoriaa. Kuuntelun lisäksi nostin oppaaseen muita työntekijöiltä nousseita työhön liittyviä tärkeitä vuorovaikutustaitoja. Näitä olivat toisten näkemyksien huomioiminen, palautteenantokyky ja taito vastaanottaa palautetta, tilan antaminen, vastavuoroisuus sekä toisten tukeminen haastavissa tilanteissa.

Oppaan neljäs luku käsittelee teemaa vuorovaikutus oman yksikön ohjaajien välillä. Työntekijät kokivat pääsääntöisesti oman yksikön ohjaajien välisen vuorovaikutuksen toimivana, mutta kehitettäviäkin asioita löytyi. Erityisen paljon kehitettävät asiat liittyivät tiedonkulkuun ja raportointiin. Oppaaseen on nostettu kehitettävät teemat hyödyntäen neuvoina työntekijöiden vastauksista kerättyjä parannusehdotuksia.

Työntekijät kokivat erityisesti vuoronvaihtoraporteissa olevan haasteita. Suurin osa koki, että vuoronvaihtoraportteja ei pidetä säännöllisesti ja eri ihmisten pitämät vuoronvaihtoraportit ovat usein melko eriarvoisia. Domacaren kirjauksia työntekijät pitivät pääsääntöisesti onnistuneina. Saaduista vastauksista nousi esiin kuitenkin jonkin verran kehittämistä vaativia asioita, joten nämä on listattu omaksi teemakseen.

Lapsen etu ei ollut kyselylomakkeissa omana teemanaan, mutta koin tämän aiheena olevan kuitenkin merkityksellinen opinnäytetyön aiheen ja oppaan kannalta. Tämän vuoksi tein oppaan viidennestä luvusta Lapsen edun toteutuminen vuorovaikutuksen näkökulmasta. Työntekijöiltä kysyttiin kyselylomakkeessa, onko lapsen etu jäänyt joskus toteutumatta vuorovaikutuksen haasteiden vuoksi. Tällaisia tilanteita oli vastausten perusteella melko vähän, ja kaikkien näidenkään taustalla vaikuttavat syyt eivät liittyneet työntekijöiden väliseen vuorovaikutukseen. Vastauksien määrän ollessa tähän teemaan liittyen vähäinen, ei käytännön neuvoja kertynyt oppaaseen kovin paljon. Sain nostettua näistä kuitenkin kaksi asiaa, yhteen hiileen puhaltaminen ja tiedon jakaminen. Tämän lisäksi nostin opinnäytetyöni teoriasta sisältöä liittyen lapsen edun toteutumisesta.

Kuudennessa luvussa käsiteltiin eri yksiköiden ohjaajien välistä vuorovaikutusta. Nuorisokoti Valokin työntekijät kokivat tätä vaikeuttavan jokaisen yksikön erilaiset toimintatavat, työntekijöiden vaihtuvuus sekä epätasa-arvo auttamisessa. Näihin teemoihin etsin kyselylomakkeista saaduista vastauksista erilaisia toiveita ja parannusehdotuksia. Erityisen paljon kaikkien yksiköiden työntekijät toivoivat koko Nuorisokoti Valokin ohjaajien välistä yhteistä tekemistä.

Viimeinen luku oppaassa käsittelee moniammatillisuutta vuorovaikutuksen näkökulmasta. Nuorisokoti Valokin ohjaajat olivat pääsääntöisesti hyvin tietoisia, minkälaista ammatillista osaamista työkavereilta löytyy. Moni koki kuitenkin, että työntekijöiden tulisi tuoda omaa erityisosaamistaan rohkeammin esille. Yhteneväisenä mielipiteenä vastauksista nousi kuitenkin vahvasti esiin se, että kaikki kokivat oppivansa paljon uutta moniammatillisessa työyhteisössä.

Opas löytyy kokonaisuudessaan luvusta 8.

## 2.6 Eettisyys ja luotettavuus

Tässä opinnäytetyössä on otettu parhaalla mahdollisella tavalla huomioon eettisyyden ja luotettavuuden arviointi. Opinnäytetyön ja tutkimuksen eri vaiheet on pyritty tuomaan esiin hyvin yksityiskohtaisesti, jotta opinnäytetyö ja tutkimuksen prosessi ovat avointa luotettavaa tietoa.

Opinnäytetyössä on otettu huomioon ihmiseen koskevaan tutkimukseen liittyvät tärkeät eettiset periaatteet. Näihin periaatteisiin kuuluu tutkittavien henkilöiden kohtelu ja oikeudet, suostumus osallistua tai jättää osallistumatta tutkimukseen, henkilötietojen käsittely sekä yksityisyyden suojan toteutuminen (Arene 2020). Kyselylomakkeisiin on vastattu anonyymisti. Kyselylomakkeista saadun palautteen jälkeen olisin jättänyt niistä pois kysymyksen siitä, missä yksikössä työskentelee. Tämä kysymys haittaa anonyymiteetin toteutumista, sillä olen itse kyseisessä nuorisokodissa töissä täten tunnistaen melko helposti vastaajan henkilöllisyyden. Kyselylomakkeista saatuja vastauksia tutkiessani, olen jättänyt siis tämän vastauskohdan huomioimatta, jotta kykenen suhtautumaan vastauksiin objektiivisesti.

Kyselylomakkeisiin vastaaminen on ollut täysin vapaaehtoista. Kyselylomakkeet ovat olleet jokaisessa yksikössä saatavilla siten, että jokainen voi halutessaan näihin vastata.

Suurin tämän opinnäytetyön eettisyyttä ja luotettavuutta haastava asia on ollut objektiivisuuden säilyminen kirjoitusprosessin aikana. Työskennellessäni itse Nuorisokoti Valokissa ohjaajana on objektiivisuus täytynyt huomioida jo kyselylomakkeita laatiessa sekä niistä saatuja vastauksia arvioidessa. Kyselylomakkeita laatiessa, oli tärkeää erottaa, mitkä kysymykset ovat tutkimuksen kannalta olennaisia ja, että ne eivät peilaudu omiin näkemyksiini tutkittavasta aiheesta. Sen lisäksi on täytynyt huomioida tarkasti, että vastaukset luetaan sellaisena kuin ne on paperiin kirjoitettu. On tärkeää, että vastauksia ei aloita analysoimaan jo valmiiksi omasta henkilökohtaisesta näkökulmasta, sillä se saattaa olla hyvinkin poikkeava verrattuna saatuihin vastauksiin. Tutkimusta toteuttaessa olen yrittänyt säilyttää täysin ulkopuolisen kirjoittajan roolin, enkä ole ajatellut saatuja vastauksia verraten niitä omiin kokemuksiini työstä.

Opinnäytetyötä varten on olemassa tutkimuslupasopimus, joka on allekirjoitettu sekä Nuorisokoti Valokin toiminnanjohtajan, että opinnäytetyötä ohjaavan opettajan toimesta. Sopimuksen avulla on varmistettu, että opinnäytetyön tutkimuksellinen osio ja lopulliset tulokset noudattavat eettisiä periaatteita ja miellyttävät kaikkia osapuolia.

## **2.7 Aikaisempia tutkimuksia aiheesta**

Tähän opinnäytetyöhön liittyviä tutkimuksia on toteutettu melko vähän. Vuorovaikutuksesta ja siihen liittyvistä teemoista on tehty melko paljonkin tutkimuksia, mutta ne ovat yleensä työntekijän sekä asiakkaan tai asiakkaan läheisten välisestä vuorovaikutuksesta. Työntekijöiden välisestä vuorovaikutuksesta sijaishuollon lastensuojelulaitoksessa on olemassa siis melko vähän aikaisempaa tutkimustietoa. Alle on kerätty sellaisia aikaisempia tutkimuksia, jotka kuitenkin osittain ovat samaan aihepiiriin liittyvää tutkimusta.

Nurmi, Mahamuud ja Ruuskanen (2019) ovat tehneet tutkimuksen Vuorovaikutuksen kehittäminen työyhteisössä. Kyseisessä tutkimuksessa on tutkittu hoitohenkilökunnan välistä vuorovaikutusta toiminnallisen työpajan avulla. Tässäkin tutkimuksessa on haluttu lähteä kehittämään sellaisia työkaluja, joiden avulla voidaan jatkossa ylläpitää ja kehittää viestinnällistä osaamista.

Pauliina Jäntti (2017) on tehnyt tutkimuksen vuorovaikutuksen vaikutuksesta peilaamalla teemaa henkilöstön työhyvinvoinnin näkökulmaan. Kyseinen tutkimus ei ole sosiaali- ja terveysalan tutkimus, mutta pääpiirteittäin teema on sama kuin omassa tutkimuksessani. Jäntti on tutkinut työntekijöiden näkemysten lisäksi myös johtamisen työntekijöiden vaikutusta valittuun teemaan.

Rahkonen Mario (2017) on tehnyt tutkimuksen vuorovaikutuksesta rajaamalla aiheita positiivisen vuorovaikutuksen kautta. Rahkonen on opinnäytetyössään halunnut selvittää positiivisen vuorovaikutuksen vaikutuksesta työyhteisössä, käyttäen

menetelmänä toiminnallista toteutustapaa. Rahkonen on opinnäytetyössään tarjonut konkreettisia toiminallisia harjoituksia, joiden tarkoituksena on ollut tukea vuorovaikutusosaamista työyhteisössä.

### 3 LASTENSUOJELU

Tässä osiossa kerrotaan lastensuojelun pääasiallisista tehtävistä. Tekstissä keskitytään erityisesti sijaishuollon lastensuojeluun, sillä tämän opinnäytetyön tutkimus toteutettiin sijaishuollon lastensuojeluyksikköön.

#### 3.1 Lastensuojelun tehtävä

Lastensuojelun tehtävänä on edistää lapsen ikätasoista kehittymistä ja hyvinvointia. Lastensuojeluun kuuluu vanhempien tai muiden lapsen hoitoon ja kasvatukseen osallistuvien henkilöiden tukeminen, lapsen ja perheiden ongelmien ennaltaehkäiseminen sekä varhainen puuttuminen ongelmiin. (L 13.4.2007/417, luku 1 4§.) Edellä mainittujen lisäksi voidaan yhteenvetona sanoa lastensuojelun ensisijaisen tehtävän olevan lapsen oikeuksien turvaaminen yhteiskunnassa (Korhonen 2012, 31).

Lastensuojelu voidaan jaotella lapsi- ja perhekohtaiseen lastensuojeluun sekä ehkäisevään lastensuojeluun (Korhonen 32). Lapsi- ja perhekohtaisessa lastensuojelussa lapsi ja perhe ovat asiakkaina lastensuojelussa. Lapsi- ja perhekohtaiseen lastensuojeluun kuuluu asiakassuunnitelman laatiminen yhdessä lapsen ja perheen kanssa, erilaiset avohuollon tukitoimet, kiireelliset sijoitukset, huostaanotot sekä sijaishuollon järjestäminen. (Mitä on lastensuojelu?, [viitattu 18.4.2020].) Ehkäisevän lastensuojelun tavoitteena on tarjota sellaisia ennaltaehkäiseviä palveluita, jotka edistävät ja turvaavat lapsen kasvun, kehityksen, hyvinvoinnin sekä vanhemmuuden tukemista. Ehkäisevää lastensuojelua toteutetaan opetuksen, nuorisotyön, päivähoiton, äitiys- ja lastenneuvolan sekä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. (Ehkäisevä lastensuojelu 2019.)

Lapsi- ja perhekohtaisesta tuesta ja sen tarjoamisesta vastaavat eri kuntien sosiaalitoimistot. Perheelle mahdollisia tarjottavia tukitoimia ovat lastensuojelun avohuolto, sijaishuolto sekä jälkihuolto. (Korhonen 2012, 32.) Tässä tekstissä keskitytään tarkemmin sijaishuollon tukitoimiin.

### 3.2 Sijaishuolto

Lapsen sijaishuolto tarkoittaa huostaanotettujen, kiireellisesti sijoitettujen tai lastensuojelulaissa 83 §:ssä tarkoitettujen väliaikaisten määräyksien mukaan sijoitettujen lapsien hoidon ja kasvatuksellisten tehtävien järjestämistä kodin ulkopuolisessa paikassa (Sijaishuolto, [viitattu 8.4.2020]). Tällaisia väliaikaisia määräyksiä ovat lapsen olinpaikan määrittäminen sekä lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestäminen esimerkiksi huostaanottoa tai sijaishuoltoa koskevan asian tuomioistuinkäsittelyn aikana (L 13.4.2007/417, luku 4 83§).

Lapsi voidaan sijoittaa erilaisiin sijaishuoltopaikkoihin, kuitenkin siten, että paikka vastaa parhaalla mahdollisella tavalla lapsen tarpeisiin. Erilaisia sijaishuoltopaikkoja ovat esimerkiksi perhehoito, ammatillinen perhekoti tai lastensuojelulaitos. (Sijaishuollon muodot, [viitattu 18.4.2020].) Tässä tekstissä keskitytään tarkemmin lastensuojelulaitoksiin, sillä tämän opinnäytetyön kehittämistyö toteutetaan lastensuojelulaitokseen.

Lapsen sijoittaminen kodin ulkopuoliseen paikkaan vaatii aina tarkkaa harkintaa, ja taustalla tulisi aina vaikuttaa lapsen edun toteutuminen. Avohuollon sijoituksissa kaikki osapuolet ovat sijoittamisen kannalla, mutta huostaanoton perusteella tapahtuneissa sijoituksissa tilanne ei aina ole niin yksiselitteinen. (Törrönen, ym. 2016, 255-256.)

Lastensuojelulaissa on rajattu, mitä työtehtäviä kukin sosiaalihuollon ammattihenkilö on oikeutettu tekemään. Esimerkiksi lapsen asioista vastaava työntekijä tulee olla koulutukseltaan sosiaalityöntekijä. Ammattihenkilölaissa on säädetty, minkälainen koulutus oikeuttaa sosiaalihuollon eri ammattien harjoittamisoikeuteen tai nimikesuojaukseen sekä vaatimuksista päästä Valviran sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin. (Lastensuojelun toimijoiden tehtävä..., [viitattu 28.8.2020].) Tässä osiossa perehdytään tarkemmin lastensuojelun sijaishuoltolaitoksen työntekijöihin ja heidän kelpoisuusvaatimuksiinsa.

Sijaishuollon lastensuojelulaitoksessa tulee olla riittävästi koulutettua henkilökuntaa. Jokaisessa lastensuojelulaitoksen yksikköön tulee kuulua vähintään seitsemän hoito- ja kasvatushenkilökunnan jäsentä. Hoito- ja kasvatushenkilöstössä tulee huomioida, että jokaisen asiakkaan eli nuoren erityistarpeet tulevat huomioiduksi. Tämä tarkoittaa sitä, että henkilökunnalla on oltava riittävästi erityiskoulutusta. (Lastensuojelulaitokset, [viitattu 28.8.2020].)

Hoito- ja kasvatustehtävissä toimivilla lastensuojelulaitosten työntekijöillä tulee olla riittävästi pätevyyttä tehtäviinsä. Lastensuojelulaitoksissa on oltava vaadittava määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöitä verrattuna lastensuojelulaitoksessa asuvien lasten tai nuorten määrään. Sosiaalihuollon ammattihenkilöt ja pätevyudet ovat määriteltynä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa. (Lastensuojelulaitokset, [viitattu 28.8.2020].)

### **3.3 Dokumentointi ja kirjaaminen**

Yksi merkittävä osa lastensuojelun sijaishuollossa tapahtuvassa työssä on asioiden dokumentointi ja kirjaaminen. Dokumentointi on osa asiakkaan ja tämän perheen oikeusturvaa. Ajantasaisilla ja huolellisilla kirjauksilla voi olla suuri merkitys lastensuojelun tarpeen ja palveluntarpeen arviointia tehdessä. Kirjaukset ovat myös tärkeitä siksi, että lastensuojelutyössä joudutaan tekemään sellaisia päätöksiä, jotka voivat liittyä lapsen tai perheen perusoikeuksiin. (Dokumentointi lastensuojelussa, [viitattu 19.6.2020].) Tällaisten päätöksien ollessa arkoja ja mielipiteitä herättäviä, on tärkeää löytää niistä tarkasti kirjattua tietoa.

Oikeusturvan lisäksi kirjaaminen on tärkeää työn näkyvyyden sekä päätöksenteon kannalta. Yhteiset kirjaukset ja niissä näkyvä yhteinen linja helpottaa moniammatillisessa työskentelyssä työn jäsentämistä sekä tuo samalla yksittäisen työntekijän ajattelua näkyväksi. Oikeaoppisilla kirjauksilla myös pystytään arvioida lastensuojelun laatua. (Dokumentointi lastensuojelussa, [viitattu 9.6.2020].) Kirjaaminen ja do-



kumentointi on määritelty myös lastensuojelulaissa. Lastensuojelulaki velvoittaa lastensuojelun henkilöstöä kirjaamaan kaiken lapsen tai nuoreen liittyvät asiat lastensuojelun asiakkuuden alettua aina asiakkuuden päättymiseen saakka. (Dokumentointi lastensuojelussa, [viitattu 27.8.2020].)

Kirjaaminen ja erilainen dokumentointi näkyy hyvin vahvasti lastensuojelun työntekijän arjessa. Jokaiselta päivältä tulee olla kirjauksia jokaisesta nuoresta, ja mieluiten jokaisen vuoron osalta omat kirjauksensa. Päivittäisten arjen tapahtumien lisäksi tulee kirjata erilaiset nuoreen liittyvät yhteydenotot esimerkiksi läheisten kanssa. Kirjauksiin tulee myös laittaa erilaiset dokumentit ja niiden jakelu ja säilytys sekä rajoitustoimenpiteet. Kirjauksien avulla työntekijöiden on myös helpompi pysyä ajan tasalla nuorten asioista, sekä tarkistaa kirjauksista aikaisempia tapahtumia. Edellä mainitut huomiot ovat kirjoittajan omia huomioita lastensuojelutyön arjesta.

Sosiaalihuollon asiakastietojen kirjauksiin on tulossa lähiaikoina myös muutoksia, sillä myös sosiaalihuollon kaikki kirjaukset sekä asiakkaaseen liittyvät asiakirjat tullaan kirjaamaan siten, että ne ovat myös asiakkaalle saatavilla. Kyseinen muutos on jo käytössä joillakin sosiaalihuollon tahoilla, mutta ei vielä läheskään kaikkialla. Kyseisen muutoksen jälkeen asiakas pystyy löytämään Omakanta-sivustolta sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon kirjaukset. (Häkälä 4, 2019.)

### **3.4 Lastensuojelulaki**

Kaikki lastensuojelutoimet Suomessa on tarkasti määriteltynä lastensuojelulaissa. Se tarkoittaa, että lastensuojelun viranomaisten ja työntekijöiden toiminnot ja päätökset perustuvat aina lakiperusteeseen. Lastensuojelulaki koskee jokaista lasta. (Lastensuojelun keskusliitto, [viitattu 28.8.2020].)

Lastensuojelulain tarkoitus on määritelty lastensuojelulain ensimmäisessä pykälässä seuraavasti: ”Lain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvu-ympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suoje-luun.” (L 13.4.2007/417§, luku 1 §). Lastensuojelulaissa on määritelty todella laa-jasti jokainen lastensuojeluprosessin eri vaihe aina lastensuojelun asiakkuuden al-kamisesta jälkihuoltoon saakka.

Yksi tärkeä asia lastensuojelulainsäädännössä on lapsen ja aikuisen välisiä ristiri-i-toja koskeva auttamisjärjestys. Tämä tarkoittaa sitä, että mikäli esiintyy sellainen tilanne, jossa lapsen ja aikuisen etu on ristiriidassa keskenään, lapsen etu ohittaa aina aikuisen edun. (Saastamoinen 2018, 1.)

Muita lastensuojelun kannalta merkityksellisiä lakeja ovat sosiaalihuoltolaki, perhe-hoitolaki, hallintolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, laki lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan päätöksen täytäntöönpanosta sekä laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (Laki & oikeuskäytäntö, 2020).

### **3.5 Lapsen etu lastensuojelun sijaishuollossa**

Lapsen edun toteutuminen ohjaa lastensuojelutyötä. Päätökset, ratkaisut ja suunni-telmat lastensuojelutyössä tulisi aina pohjautua ajatukseen lapsen edun toteutumi-sesta parhaalla mahdollisella tavalla. Lapsen etu on määritelty lastensuojelulaissa. Laissa määritelty kuvaus lapsen edusta ja sen toteutumisesta pohjautuu YK:n lap-sen oikeuksien sopimuksessa kirjoitettuun näkemykseen lapsen edusta. Lapsen etu määritellään YK:n lapsen oikeuksien sopimuksessa neljännessä periaatteessa. Pe-riatteen tulisi olla ohjeistuksena päätöksentekijän harkintavallalle sellaisessa pää-töksenteossa, joka koskee lapsia. (Törrönen, ym. 2016, 243, 249.)

Jokaisella lapsella on samanarvoiset perus- ja ihmisoikeudet kuin aikuisilla. Näiden oikeuksien lisäksi, lapsilla on myös sellaisia erityisiä oikeuksia, jotka osittain kuvas-tavat lapsien erityistä yhteiskunnallista asemaa. Lapsen oikeudet on määritelty YK:n lasten oikeuksien yleissopimukseen, muihin ihmisoikeussopimuksiin, Suomen pe-rustuslakiin sekä useisiin tavallisiin lainsäädännön tasoisiin säädöksiin. (Saastamoi-nen 2018, 1.)

Tärkeä osa lapsen edun toteutumisesta on lapsen itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Lapsella on oikeus saada tietoa hänen elämänsä koskevista lastensuojelun asioista sekä esittää oma mielipiteensä asiasta lapsen iän ja kehitystason vastaavalla tavalla. Lapsen toiveet ja mielipiteet ovat tärkeä osa lastensuojelun päätöksentekoa. Mikäli jokin päätös ei ole lapsen suojelemisen vuoksi lapsen mielipiteen mukainen, on päätöksen tekijällä velvollisuus pystyä perustelemaan päätöksen kumoutuminen. (Valvira 2013.)

Lastensuojelulain mukaan kaksitoista vuotta täyttänyt lapsi on oikeutettu tilaisuuteen tulla kuuluksi itseään koskevista lastensuojeluasioista. Oikeus koskee myös puhevallan käyttöä erikseen huoltajan tai laillisen edustajan olemassaolosta huolimatta. (L 13.4.2007/47, luku 4, 20 §.)

### **3.6 Lastensuojelun yhteiskunnallinen merkitys**

Lasten ja nuorten hyvinvointi saattaa näyttää joillain mittareilla Suomessa kohentuneen viime vuosina, sillä positiivisia muutoksia voidaan havaita fyysisen terveydentilan paranemisessa ja esimerkiksi tupakoinnin vähenemisessä. Kuitenkin lasten ja nuorten psykososiaalinen oireilu lisääntyy koko ajan. Psykososiaalisen oireilun lisäksi, myös masentuneisuus ja lyhentyneet yöunet ovat lisääntyneet lasten ja nuorten ongelmassa. Tämä aiheuttaa sen, että lastensuojelun asiakasmäärät ovat lisääntyneet. Taustalla vaikuttaa vahvasti hyvinvointivaltion muutokset sekä eriarvoisuuden lisääntyminen. (Mäkisalo-Ropponen 12-16, 2011.)

Eriarvoisuuden lisääntymisen vaikutukset lastensuojelun asiakkuuksien määrän kasvuun, voidaan selittää köyhien lapsiperheiden lisääntymisenä. Vanhemmat saattavat kestää tilapäistä köyhyyttä, mutta tilanteen pitkittyessä vanhempien huoli, uupumus ja masennus saattavat lisääntyä. Tämä taas peilautuu herkästi lapsiin ja heidän hyvinvointiinsa. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 17.) Lastensuojelun yhteiskunnallinen merkitys ja sen lisääntyminen ovat siis vahvasti kytköksissä yhteiskunnallisiin ilmiöihin, ja näiden ymmärtäminen on tärkeä osa lastensuojelun kokonaisuuden ymmärtämistä.

## 4 VUOROVAIKUTUS

Tässä osiossa käsitellään vuorovaikutuksen keskeisimpiä käsitteitä sekä sosiaalialan ammatilliselle vuorovaikutukselle tärkeitä näkökulmia. Teoria vuorovaikutuksesta on kerätty ennen aineiston keräämistä, mutta sitä on täydennetty aineistonkeruusta ilmenneiden teemojen ja käsitteiden kautta.

### 4.1 Vuorovaikutus yleisesti

Ihmiset kohtaavat parhaimmillaan jopa kymmeniä tai satoja vuorovaikutustilanteita päivässä. Ihmisen toimintatavat näissä tilanteissa vaikuttaa siihen, millä tavoin tilanne koetaan ja minkälaiset asiat vaikuttavat tilanteen onnistuneeseen etenemiseen. Haasteelliset tilanteet, joissa vuorovaikutuksessa olevat henkilöt ovat toistensa kanssa eri mieltä, vaativat yleensä hyviä vuorovaikutustaitoja. Kun asioista ollaan eri mieltä, tai tilanteessa on mukana paljon erilaisia tunteita saattaa vuorovaikutus kärsiä ja jäädä näiden asioiden taakse. (Talvio & Klemola 2017, 7.) Kielteiset tunteet sekä myönteiset tunteet vaikuttavat vuorovaikutustilanteen onnistumiseen. Kun vuorovaikutustilanne koetaan kielteisenä, voivat siihen osallistuneet ihmiset kokea, etteivät tule kuulluksi tai ymmärretyksi. Käänteisesti siis positiivisten tunteiden jakaminen vuorovaikutustilanteessa aiheuttaa sen, että vuorovaikutustilanteen osapuolet kokevat ymmärtävänsä toisiaan. (Talvio & Kleimola 2017, 12.)

Vuorovaikutus käsitteenä voidaan määritellä siten, että siihen aktiivisesti osallistuvat henkilöt vuorotellen vaikuttavat toisiaan. Vuorovaikutukseen osallistuu vähintään kaksi ihmistä, ja siihen kuuluu näiden kahden henkilön välillä kulkeva viesti tai sanoma. (Mäkisalo-Ropponen 99, 2011.) Vuorovaikutukseen liittyy aina vastavuoroisuus. Molemmat vuorovaikutustilanteeseen osallistuvat ihmiset tuovat siihen jotain sellaista tietoa tai käyttäytymistä, joka vaikuttaa molempiin osapuoliin. (Talvio & Klemola 12, 2017.)

Ihmisen omat henkilökohtaiset vuorovaikutustaidot määrittävät sitä, miten ihminen kykenee toimimaan vuorovaikutuksessa ryhmän jäsenten kanssa. Tällaisia vuorovaikutustaitoja ovat muun muassa kuunteleminen, havainnointi, argumentointi, tuen

osoittaminen, puheenvuorojen ottaminen ja pitäminen, jatkaminen toisen puheenvuoroon sekä keskustelun ylläpitäminen. (Jyväskylän yliopisto, [viitattu 19.9.2020].)

Yksi vuorovaikutuksen haasteista on se, että ihmiset luovat asioille erilaisia merkityksiä. Merkitykset taas ohjaavat ihmisten ajattelemista sekä toimintamalleja. Merkityksiä voidaan kutsua myös tulkinnaksi. (Mäkisalo-Ropponen 100, 2011.) Tunnistamalla oman minätietoisuuden, eli omat tunteet, arvot, heikkoudet ja vahvuudet voidaan vaikuttaa paljonkin omaan vuorovaikutuskäyttäytymiseen. Joskus on hyödyllistä pysähtyä pohtimaan näitä omia ajatusmalleja ja ikään kuin käydä vuorovaikutusta itsensä kanssa. Näiden ajatusmallien tunnistaminen helpottaa omaa vuorovaikutuskäyttäytymistä muiden kanssa luomalla selkeää ja harkittua vuorovaikutusta. Kun osaa arvostaa omia ajatuksiaan, on näitä myös helpompi perustella jyräämättä kuitenkaan toisenkaan henkilön mielipidettä. Osaamalla tunnistaa omia ajatusmallejaan, voi löytää myös taidon rohkaista muita vuorovaikutustilanteessa olevia tuomaan omia ajatuksiaan rohkeammin esille. (Talvio & Klemola 27–37, 2017.) Jos ihminen ei kykene tunnistamaan omia tunteitaan, voi näitä tunteita olla myös vaikea ilmaista oikein (Mäkisalo-Ropponen 61, 2011).

Vuorovaikutukselle merkityksellinen käsite on dialogisuus. Dialogisuus tarkoittaa tasa-vertaista keskustelua ja prosessia, jossa jokainen tilanteeseen osallistuvaa antaa, saa ja tuottaa tilanteeseen arvokasta tietoa. Dialogissa tavoitteena on saavuttaa yhteinen ymmärrys käsiteltävään asiaan. (Peda, [viitattu 19.9.2020].) Onnistuneessa dialogisessa keskustelussa kaikki siihen osallistuvat ovat tasa-arvoisessa asemassa, ja jokaista näkökulmaa pidetään yhtä arvokkaana. Toisen henkilön sanomaa kuunnellaan ja myötäeletään, ja asiaan esitetään tarkentavia kysymyksiä. Tavoitteena on kasvattaa omaa ymmärrystä, vaikka lopputulos ei olisikaan täysin yhteisymmärryksessä. (Holm, Poutanen & Stähle 2018.)

## 4.2 Vuorovaikutus työelämässä

Työelämätaidot eivät käsittele pelkästään ammatin vaatimaa substanssiosaamista. Substanssiosaamisella tarkoitetaan sellaisia työelämään liittyvää tieto- ja taitopuustaa, joka on hankittu oman alan ammatillisesta koulutuksesta ja työkokemuksesta (Oulun ammattikorkeakoulu, [viitattu 28.8.2020]). Tärkeänä osana ammatin vaatimiin substanssi osaamisiin liittyy työelämän vuorovaikutustaidot. Voidaan ajatella, ettei parhaimmastaakaan ammatillisesta osaamisesta ole hyötyä, mikäli työntekijä ei kykene yhteistyöhön sekä tasapuoliseen vuorovaikutukseen muiden kanssa (Viestijät, [viitattu 28.8.2020]).

Yksilölle kuuluvia ammatillisia vuorovaikutusosaamisen taitoja voidaan arvioida erityyppisten yleisien sääntöjen ja normien kautta. Esimerkiksi viestinnän taitavuus, tehokkuus ja tarkoituksenmukaisuus voidaan jäsentellä selkeyden, kohteliaisuuden, sujuvuuden tai totuudenmukaisuuden avulla. Vuorovaikutusosaamiseen sekä sen tasoon vaikuttaa usein tilanne, viestintäkumppanit, tavoitteet, mielialat tai erilaiset yksilö- ja kontekstitekijät. On myös tärkeä muistaa, että kaikki vuorovaikutustoiminta ei ole täysin kontrolloitua. Ihminen luo paljon automatisoitunutta vuorovaikutuskäyttäytymistä, joka on täysin tiedostamatonta toimintaa. (Viestijät, [viitattu 29.8.2020].)

Jokaisella työntekijällä on vastuu omia työkavereitaan kohtaan. Tämä vastuu pitää sisällään omien tehtävien hoitamisen, kaatamatta työkuormaa työkavereiden hartioille. On eri asia pyytää apua kuormittavassa tilanteessa kuin toistuvasti jättää omia vastuualueitaan muiden hoidettavaksi. Työtehtävien lisäksi, vastuu pitää sisällään myös työympäristön ilmapiirin. Jokaiselle työntekijälle kuuluu vastuu sekä oikeus onnistumisia tukevaan työympäristöön. Ei ole siis yhden tekevää, miten yksi työntekijä työyhteisössä käyttäytyy, vaan jokaiselta työntekijältä voidaan vaatia tasavertaisesti hyvää käyttäytymistä. Persoonalla ei voida perustella huonoa käyttäytymistä. (Salminen 2015, 51-52.)

On tärkeää, että työntekijöillä on vuorovaikutusta tukevia työelämä- ja työyhteisötaitoja. Työyhteisötaidoilla tarkoitetaan sellaisia taitoja ja valmiuksia, joiden avulla voidaan lähteä tavoittelemaan hyvinvoivaa työyhteisöä. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 82.) Alla olevassa kuvassa on eriteltyinä tällaisia työelämätaitoja yhteistyötaitojen,

asiakastaitojen sekä ammattiosaamisen kehittämisen taitojen kautta. Taulukossa ei ole käsitelty lainkaan substanssiosaamista.

Yhteistyötaidot	Asiakastaidot	Ammattiosaamisen kehittämisen taidot
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ryhmäyötaidot</li> <li>• Vuorovaikutustaidot</li> <li>• Palautteen antamisen ja vastaanottamisen taidot</li> <li>• Kokousosaaminen</li> <li>• Tiimityötaidot</li> <li>• Projektityötaidot</li> <li>• Tunnetaidot</li> <li>• Kulttuuritaidot</li> <li>• Verkostoitumistaidot</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkaiden tunnistamisen taito</li> <li>• Asiakkaiden palvelutarpeen tunnistamistaito</li> <li>• Asiakaspalvelutaidot</li> <li>• Myyntitaidot</li> <li>• Vuorovaikutustaidot</li> <li>• Neuvottelutaidot</li> <li>• Tunnetaidot</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Itsearviointitaidot</li> <li>• Oman toiminnan analysointitaidot</li> <li>• Itsensä johtamisen taito</li> <li>• Tehokkaan oppimisen taidot</li> <li>• Informaation hankintataidot</li> <li>• Informaation käsittelyn taidot</li> <li>• Oma-aloitteisuus ja itseohjautuvuus</li> <li>• Urasuunnittelutaidot</li> <li>• Kyky kehittää itseään oppijana</li> <li>• Erialaisten oppimistyylien tuntemus</li> <li>• Oman oppimisen arvioinnin taito</li> <li>• Tehokkaan oppimisen tekniikoiden tuntemus</li> </ul>

Kuva 1. Työelämätaidot (Salminen 70, 2015).

Työyhteisön sisällä tulisi vallita sellainen keskustelukulttuuri, joka onnistuessaan mahdollistaisi oppivaa vuorovaikutusta arjen kohtaamisissa. Tämä tarkoittaa sitä, että jokaiselle työyhteisön jäsenelle kuuluu sekä oikeus että velvollisuus keskustella asiallisesti töihin liittyvistä asioista siten, ettei kukaan loukkaa tai loukkaannu. Vaikeastakin asiasta puhuminen tai sen puheeksi ottaminen kuuluu työyhteisön vuorovaikutukseen. Suoraan puhuminen on toisen ihmisen arvostamista. (Mäkisalo-Ropponen 100, 2011.)

Yksi tärkeä asia vuorovaikutuksen onnistumisessa on vastavuoroisuus. Vastavuoroisuudella tarkoitetaan sitä, että sosiaalisessa kanssakäymisessä puhuja antaa ja hänelle vastataan. Vastavuoroisuus on siis dialogista vuorovaikutusta, jossa keskusteluun osallistujat antavat ja vastaavat luonnollisesti edeten. Hyvinvointia edistävä dialogisessa keskustelussa ei ole tarkoituksenaan voittaa keskustelua omilla ar-

gumenteillaan, vaan osata myös hellittää omia näkökulmia ja käsityksiä samalla toisen omia kuunnellen. Dialogisessa vastavuoroisuudessa siis reflektoidaan. (Törrönen, ym. 2016, 29.)

Vastavuoroisuuden toteutuminen on hyväksi niin yksilö- kuin yhteisötasollakin. Toimiva vastavuoroisuus edistää ihmissuhteiden kantavuutta lisäämällä luottamusta sekä kasvattamalla kulttuurista ja sosiaalista pääomaa. (Törrönen, ym. 2016, 31.)

Lastensuojelun sijaishuollon laitoksessa työskennellessä vastavuoroisuutta esiintyy päivittäisessä vuorovaikutuksessa työntekijöiden välillä. Erityisesti sellaisissa tilanteissa, joissa työyhteisönä pohditaan jotain nuoreen liittyvää asiaa, on jokaisen työntekijän mielipide ja näkemys tärkeä. Joskus esimerkiksi sosiaalialan koulutuksen saanut työntekijä saattaa unohtaa terveydenhuollon näkökulman huomioimatta tai toisinpäin. Tämän vuoksi on tärkeää, että jokaisella työntekijällä on mahdollisuus kertoa vastavuoroisesti oma näkökantansa, vaikka se olisikin eriävä ennalta esitettyyn verrattuna. Edellä mainitut asian lastensuojelun sijaishuollon laitoksessa työskentelystä ovat kirjoittajan omia pohdintoja työelämästä.

Toimivan ja hyvän kommunikaation merkitystä on vaikea yliarvioida. Kun ihmiset ymmärtävät asioita väärin, voi vaikutukset näkyä monessa muusakin eri asiassa. Huono kommunikaatio saattaa näkyä asiakkailta saadussa huonossa palautteessa tai jopa onnettomuuksissa. (Berman & Berman 2011, 32.) Lastensuojelutyössä se saattaa tarkoittaa sitä, että lapset tai nuoret eivät koe saavansa parhainta mahdollista hoitoa, tai esimerkiksi työntekijät joutuvat kohtaamaan uhkaavia tilanteita.

### **4.3 Sosiaalialan ammatillinen vuorovaikutus**

Sosiaalialan ammattilaiset tekevät päivittäin sellaista arjen työtä, jota määrittävät vahvasti yhteiskunnalliset reunaehdot. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 45). Tällaisiin reunaehtoihin voidaan lukea niitä teemoja, joita esiteltiin tämän opinnäytetyön luvussa 3.6 – Lastensuojelun yhteiskunnallinen merkitys. Jotta sosiaalialan ammattilaiset pystyisivät toteuttamaan jo haastavaa työtä tiukkojen reunaehtojen mukaisesti, tarvitaan yhteistyötä ja sitä tukevaa toimivaa vuorovaikutusta.



Sosiaalityössä kohdataan päivittäin monimuotoisia haasteita, joihin liittyy vahvasti heikompiosaisuutta sekä yhteisöjen ja yksilöiden pahoinvointia. Työ pitää sisällään marginalisoitumisen ja syrjäytymisen erilaisia kysymyksiä vaatien täten sosiaalialan työtehtäviä toteuttavalta työntekijältä vahvaa asiantuntemusta sekä taitoa monitasoiseen työskentelyyn. (Törrönen ym. 2016, 94.) Kun pohditaan työn sisältöä ja sen haasteita vuorovaikutuksen kannalta, nousee esiin paljon asioita niin työntekijän ja asiakkaan välisestä vuorovaikutuksesta kuin työntekijöiden välisestä keskinäisestä vuorovaikutuksestakin. Tässä tekstissä keskitytään juuri työntekijöiden väliseen vuorovaikutukseen. Jotta voidaan toteuttaa haastavaa työtä samalla tarjoten asiakkaille parasta mahdollista tukea ja hoivaa, on työntekijöiden välisen vuorovaikutuksen oltava toimivaa.

Nopeasti muuttuva yhteiskunta vaatii sosiaalialan työyhteisöiltä sen, että niiden ammatti-identiteettiä rakennettaisiin ja vahvistettaisiin yhdessä oppimisen, avoimen vuorovaikutuksellisuuden sekä yhteisöllisyyden suuntaan. (Mäkisalo-Ropponen 98, 2011). Ammatti-identiteetti voidaan katsoa muodostuvan kahdesta erillisestä tekijästä. Ammatti-identiteettiin vaikuttaa ammattikunnan historia, siihen yhdistetyt tarinat sekä erilaiset perusolettamukset myytteineen.

Tämän lisäksi ammatti-identiteettiin vaikuttaa jokaisen henkilökohtaiset kokemukset, kulttuuri ja jokaisen oma persoonallisuus. Persoonallisen identiteetin ollessa vahvana osana ammatti-identiteettiä ihmisten kanssa tehtävän työn yksi tärkeimmistä työvälaineistä onkin oma persoona. (Mäkisalo-Ropponen 60, 2011.) Tämä tekee sen, että sosiaalialalla työskentelevien ihmisten välinen vuorovaikutus on todella moninaista, sillä taustalla vaikuttavat erilaisten persoonien erilaiset opitut vuorovaikutustyyliä.

Yksi hyvän työyhteisön toimintaperiaatteista on oman ammatillisuuden esille tuominen. Omasta ammatistaan on hyvä olla tietoinen ja tuoda myönteisellä tavalla esiin ylpeyttä omaa ammattiaan kohtaan. Ammatillisuuteen kuuluu myös vahvasti ammatillinen suhtautuminen omaan työnkuvaan. (Cantell 2011, 296.)

Työyhteisöissä toimii ammatillisuuden lisäksi paljon erityyppisiä ja erilaisissa elämäntilanteissa olevia henkilöitä. Jokaiselta ihmisellä on erilaisia ajattelumalleja elämään ja työhön liittyviä. Usein lausumaton taustaoletus on, että ihmisten ajatusmallit

kohtaavat automaattisesti. Näin kuitenkin harvoin on, ja tämän asian kohtaaminen työyhteisössä saattaa aiheuttaa vaikeuksia. Tämän vuoksi olisikin tärkeää, että työyhteisössä tuotaisiin keskustelun avulla jokaisen erilaisia käsityksiä ja näkökulmia esille. Tuomalla kaikki näkökulmat ääneen puhutuksi voi työyhteisö luoda itselleen yhteisen todellisuuden. (Mäkisalo-Ropponen 99, 2011.)

Ammatti-identiteettiin vaikuttavat myös työntekijän omat näkemykset omasta ammatillisuudestaan. Ammatti-identiteettiin kuuluu kokonaiskuva siitä, miten työntekijä kykenee ymmärtämään omaa suhdettaan ammatillisuuteen ja tekemäänsä työhön, mieltää oman työnsä merkitystä elämässä sekä mitä asioita hän haluaa työssään ja ammatillisuudessaan vielä kehittää. Ammatti-identiteetti on yksi osa ihmisen kaikista identiteettiin liittyvistä osa-alueista, ja se myös kehittyy jatkuvasti. (Törrönen, ym. 2016, 167.)

## 5 MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ

Yhteistyötaidoilla on suuri merkitys moniammatillisessa yhteistyössä. Moniammatillinen yhteistyö tarkoittaa sitä, että eri alojen edustamat ammattilaiset hoitavat yhdessä asiakkaaseen liittyviä asioita. Moniammatillisuus näkyy asiakastyössä, kun asiakkaalla on sellaisia ongelmia, jotka vaativat useiden eri tahojen apua. Jotta asiakkaan ei tarvitse käydä tapaamassa erikseen monia eri ammattilaisia, tulee kaikkien näiden ammattilaisten kokoontua yhdessä pohtimaan asiakkaan tilannetta. Tämä edesauttaa asiakkaan selviytymistä ja turvallisuudentunnetta haasteiden kanssa. (Mönkkönen 2018, 137-138.)

Moniammatillisuudessa vahvan ammatillisen identiteetin omaaminen ja sen reflektointi koetaan edellytyksenä moniammatillisen yhteistyön toteutumiseksi. Kun jokainen moniammatillisen tiimin jäsen tietää oman alueensa ja kykenee jakamaan tätä tietoa, onnistuu moniammatillisuus parhaiten. Haasteena moniammatillisuudessa pidetään kuitenkin eri ammattilaisten eriävät toimintakulttuurit ja tavat määritellä asiakkaan tilannetta. Tämä tarkoittaa sitä, että vaaditaan onnistunutta dialogisuutta löytämään asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla palveleva kokonaisuus. Ei voida määritellä, minkä asiantuntija-alan tieto on kaikista tärkeintä. (Mönkkönen 138-139, 2018.)

Toimintälähtöisyys, dialogisuus ja kohtaaminen vuorovaikutuksessa toimintatapoina auttavat kokoamaan hajanaista ja moninaista asiantuntijuutta. Näihin toimintatapoihin kuuluu myös yhteiskehittely. Yhteiskehittely tarkoittaa asiantuntijoiden taitoa kohdata asiakas kumppanina, samalla luoden sellaista palvelukokonaisuutta, joka on suunniteltu dialogisesti. Tämä moniääninen ja moninäkökulmainen prosessi on keskeinen asia asiakkaan kokonaisvaltaiseen huomioimisessa. (Törrönen, ym. 2016, 163-164.)

Sosiaalialan eri työntekijöiden välisestä vuorovaikutuksesta tekee haasteellista se, että sosiaalialalla on olemassa tiukkoja hierarkioita. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi päätäntävalta saattaa määräytyä täysin sen mukaan, millä tasolla työskentelee ja missä tehtävässä. Tämän vuoksi esimerkiksi vastavuoroisuuden noudattaminen sosiaalialan moniammatillisessa vuorovaikutuksessa voi olla haasteellista. (Törrönen, ym. 2016, 114.)

Lastensuojelussa lapsen kunnan sosiaalityöntekijä on merkittävässä roolissa ajamalla lapsen etua (Korhonen 2012, 33). Lisäksi sosiaalityöntekijälle kuuluu lapsen asioihin liittyvä päätöksenteko, lapsen mielipiteen selvitys ja sen kuuleminen, palveluohjaus sekä monia muita lapsen edun kannalta tärkeitä tehtäviä (Saastamoinen 2010, 75-77). Sosiaalityöntekijä tekee kuitenkin todella monialaista yhteistyötä muidenkin tahojen kanssa. Keskeisimpiä yhteistyötahoja ovat neuvolat, päiväkodit, koulut, terveydenhuolto, nuorisotoimi, poliisi, järjestöt sekä lastensuojelulaitokset työntekijöineen. (Korhonen 2012, 33.)

Lastensuojelun sijaishuoltolaitoksen ohjaajat tekevät myös paljon yhteistyötä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Kuukausittain kirjoitettavat kuukausikoosteet lapsen arjesta esimerkiksi lähetetään aina sosiaalityöntekijälle, jotta sosiaalityöntekijä saa ajankohtaista tietoa lapsen arjen sujumisesta. Sen lisäksi sekä ohjaajat että yksikönjohtaja ovat yhteydessä sosiaalityöntekijään miettien yhdessä parhaita mahdollisia toimintatapoja lapsen asioiden hoitamiseksi. Edellä mainitut huomiot ovat omia kokemuksiani työskentelystä lastensuojelun sijaishuoltolaitoksessa.

Kuten luvussa 2.1. jo mainittiinkin, Nuorisokoti Valokissa työskentelee sosionomeja, sairaanhoitajia, lähihoitajia sekä nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaajia. Tämän vuoksi pelkästään jo Nuorisokodin työntekijöiden kesken on olemassa vahvaa moniammatillista yhteistyötä.

Edellä mainitun kaltaisella monialaisella yhteisöllisyydellä pyritään saavuttamaan parempi rakenteellis-toiminnallinen vaikuttavuus. Taustalla vaikuttaa ajatus siitä, että asiakkaiden ongelmien muuttuessa monimutkaisemmiksi ja haastavimmiksi yhden yksittäisen alan asiantuntijuudella ei kyetä ratkaisemaan näitä ongelmia. Ongelmien ratkaisemiseen tarvitaan eri asiantuntijuuksien eri vahvuuksia. Tätä kutsutaan jaetuksi asiantuntijuudeksi. (Törrönen, ym. 2016, 226.)

Moniammatillisen yhteistyön vaikutuksia voidaan kuvata myös yhteisvaikuttavuuskäsitteen avulla. Yhteisvaikuttavuudella tarkoitetaan sellaisia mahdollisuuksia ja valmiuksia, jotka syntyvät yhdistelemällä erilaisia asiantuntijuuksia sekä osaamista. Kun asiantuntijat saavat vapaasti käyttää osaamistaan sekä yhdessä kehittää omia

osaamisalueitaan, voivat he ratkaista ongelman prosessia muuttamalla. Yhteisvaiduttavuudessa vapautetaan kunkin yksilön osaamispotentiaalia, tuomalla esiin kaikki mahdolliset vaihtoehdot tilanteeseen sopivalla tavalla. (Roos & Mönkkönen 2015, 17.)

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä osiossa esittelen opinnäytetyöni tutkimuksen tärkeimpiä tuloksia, samalla peilaten niitä opinnäytetyön teoriaan sekä tutkimuskysymyksiin.

Opinnäytetyöni on toteutettu yhteistyössä Nuorisokoti Valokin kanssa. Opinnäytetyö on toteutettu kehittämistyönä. Nuorisokoti Valokki valikoitui tämän opinnäytetyön yhteistyötahoksi, koska työskentelen itse kyseisessä paikassa ohjaajana. Nuorisokoti Valokilla ei ollut valmiina tarvetta opinnäytetyölle tai valmista ideaa kehittämistyöhön. Aihe tähän opinnäytetyöhön valikoitu oman kiinnostukseni perusteella. Kun varsinaista ongelmaa ei ollut, tarkoituksena olikin luoda jotain sellaista tietoa, joka voi toimia ennaltaehkäisevänä tekijänä.

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset olivat, millaista vuorovaikutus on työntekijöiden näkökulmasta Nuorisokoti Valokissa ja miten moniammatillisuuden tunnistaminen näkyy lastensuojelun sijaishuoltotyössä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli vastata näihin kysymyksiin samalla kirjoittaen opinnäytetyön produktio eli kirjallinen opas. Tämä kirjallinen opas on nimeltään Toimivan vuorovaikutuksen opas, ja sen tarkoituksena on toimia yhteistyötahon eli Nuorisokoti Valokin ohjaajille konkreettisenä työkaluna oman vuorovaikutusosaamisen ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Nuorisokoti Valokin ohjaajilla on ollut mahdollisuus vastata kyselylomakkeisiin, jossa on ollut kysymyksiä erilaisista vuorovaikutuksen teemoista. Kyselylomakkeista saadut vastaukset on analysoitu teemoittelua käyttäen. Teemoittelussa käytettiin apuna kyselylomakkeissa valmiita olleita pääteemoja sekä vastausten perusteella nousseita työntekijöiden nostamia alateemoja.

Teemoittelun avulla suunnittelin Nuorisokoti Valokille toimivan vuorovaikutuksen oppaan, jonka toteutin lopulliseen muotoonsa Canva -nimisen sovelluksen avulla. Toimivan vuorovaikutuksen oppaita on luotu yhteensä kolme erillistä kappaletta, jotta jokainen Nuorisokoti Valokin yksikkö on saanut käyttöönsä oman oppaan. Opas sisältöineen on saatavilla myös tässä opinnäytetyössä. Kyselylomakkeet koostuivat 25 kysymyksestä. Kyselylomakkeissa olleet valmiit teemat olivat

- a) Työntekijän taustatiedot, koulutus, työkokemus ja työsuhte.
- b) Vuorovaikutuksesta yleisesti
- c) Vuorovaikutus omassa yksikössä
- d) Vuorovaikutus eri yksiköiden ohjaajien välillä
- e) Tiedon jakaminen eri ammattiryhmien välillä

Nämä teemat muodostavat Toimivan vuorovaikutuksen pääteemat, jotka täydentyivät ohjaajilta saatujen vastausten perusteella.

Kyselylomakkeista saatujen vastausten perusteella Nuorisokoti Valokin ohjaajien välistä vuorovaikutusta voidaan pitää pääasiallisesti toimivana. Vuorovaikutukseen liittyvät käsitteet ja teemat olivat työntekijöille tuttuja, ja ohjaajat osasivat todella laajasti kuvailla lastensuojelun sijaishuollon laitoksessa tarvittavia vuorovaikutustaitoja.

Vaikka ohjaajien välinen vuorovaikutus vaikutti kyselylomakkeista saatujen vastausten perusteella olevan pääasiallisesti hyvin toimivaa, löytyi vastauksista kuitenkin sellaisia teemoja, jotka vaativat kehittämistä. Oman yksikön ohjaajien välisessä vuorovaikutuksessa isoimmaksi haasteeksi nousi tiedon jakaminen ja vuoronvaihtoraporttien puuttuminen. Suurin osa ohjaajista koki, että liikaa tietoa jää saamatta, eivätkä vuoronvaihtoraportit työvuoron vaihtuessa ole tarpeeksi kattavia. Moni koki myös, että vuoronvaihtoraportit saattavat usein puuttua kokonaan. Oppaaseen on koottu erilaisia käytännön neuvoja sekä muistutusta perustasioista liittyen tiedon jakamiseen ja vuoronvaihtoraportointiin.

Positiivista oli huomata, että vain muutamissa vastauksissa tuli ilmi, että lapsen etu olisi heikennyt työntekijöiden puutteellisen vuorovaikutuksen vuoksi. Näissäkin muutamissa tapauksissa lapsen edun heikkeneminen saattoi johtua jostain muusta syystä, kuin ohjaajien välisestä vuorovaikutuksesta.

Eri yksiköiden välisessä vuorovaikutuksessa erityisen paljon esiin nousi työntekijöiden toiveet yhteisöllisestä tekemisestä eri yksikköjen ohjaajien kanssa. Tätä

vaikuttaa tällä hetkellä koronaviruspandemian vaikutukset kokoontumisiin, mutta mielestäni työntekijöiden toiveet tutustua paremmin muihinkin kuin oman yksikön ohjaajiin kertoo hyvästä lähtökohdasta koko talon väliselle toimivalle vuorovaikutukselle.

Moniammatillisuus koettiin Nuorisokoti Valokissa tärkeäksi asiaksi. Suurin osa työntekijöistä oli tietoinen siitä, millaista erityisosaamista muilta työntekijöiltä löytyy. Moni koki kuitenkin, ettei erityisosaamista tuoda tarpeeksi esille, vaan sen käyttöä hieman pantataan tai ei kehdeta tuoda esille. Yhtenä toiveena esille nousi myös ajatus sellaisista työryhmistä, joissa samaa erityisosaamista omaavat henkilöt voisivat keskustella ja jakaa näkemyksiään. Tämä tukee opinnäytetyöni moniammatillisuuden teoriaosuudesta löytyvää tietoa siitä, miten moniammatillisuudessa tärkeänä asiana on vahvan ammatillisen identiteetin omaaminen ja oman työn reflektointi. Nämä ovat selkeästi asioita, joita Nuorisokoti Valokissa voitaisiin vielä siis kehittää. Toimiva moniammatillinen yhteistyö ei kuitenkaan muodostu hetkessä. Työyhteisöön sopiva yhteistyö voi syntyä hitaastikin ja sen muodostuminen edellyttää luottamussuhteiden toimivuutta, kunnioitusta sekä sopivassa määrin erillisyyttä ammattiryhmien välillä. (Pasanen, 2018.)

Saadun aineiston perusteella voidaan siis päätellä vuorovaikutuksen ja vuorovaikutusosaamisen olevan melko toimivaa Nuorisokoti Valokissa. Nousseet haasteet ja epäkohdat vuorovaikutuksessa olivat luonteeltaan sellaisia, että niistä huolimatta työntekijöiden arki toimii, mutta ne enemmänkin hidastavat ja vaikeuttavat joitain arjen asioita. On tärkeää, että niin näkyvä tieto, kuin hiljainen näkymätönkin tieto tulee jaetuksi työyhteisössä. Hiljaista tietoa saattaa olla enemmän sellaisia työntekijöillä, joilla on enemmän työkokemusta. (Ilmarinen, [viitattu 31.10.2020].) Työyhteisön yhteiseksi vastuuksi jää, että kaikki tieto tulee jaetuksi ja yhteiseen käyttöön.

Tavoitteena oli luoda opinnäytetyön produktiosta eli oppaasta selkeä, helposti luettavissa oleva infopaketti. Pyrin pitämään tekstiosuudet melko lyhyinä, ja pyrin elävöittämään lukemiskokemusta erilaisten kuvien ja kuvioiden avulla. Tavoitteena oli luoda sellainen opas, jonka lukeminen ei tunnu ohjaajille niinkään lisätyöltä, vaan enemmänkin mielekkäältä tavalta kehittää omaa ammatillista osaamistaan.



Mikäli aikaa olisi produktion valmistuttua ollut enemmän, olisi siitä voinut tehdä jonkinlaisen arvioinnin työntekijöiden toimesta. Kun aikaa ei tähän ollut, annoin printatun version oppaasta Nuorisokoti Valokin johtoryhmän luettavaksi ennen oppaan julkistamista. Suullisena palautteena oppaasta kerrottiin sen sisällön ja rakenteen olevan hyvin toimivia kokonaisuuksia. Kehittämisen kohteita tuli muutamiaan ulkonäölliseen seikkaan, jossa tekstin väri ja taustan väri yhdessä eivät toimineet lukijan kannalta. Saadun palautteen avulla muokkasinkin vielä hieman oppaan lopullista ulkoasua.

## 7 POHDINTA

Opinnäytetyöni tavoitteena oli luoda toimivan vuorovaikutuksen opas Nuorisokoti Valokin ohjaajille. Oppaan tarkoituksena on toimia konkreettisenä työkaluna Nuorisokoti Valokin ohjaajille vuorovaikutuksen tukemisessa ja kehittämisessä. Kun kehittämisiongelmaa ei varsinaisesti ollut olemassa opinnäytetyön aihetta valittaessa, halusin valita aiheekseni sellaisen, joka on ajankohtainen sekä vastaa omia kiinnostuksen kohteitani. Vuorovaikutus ohjaajien välillä oli mielenkiintoinen näkökulma, sillä ohjaajien ja nuorten välisestä vuorovaikutuksesta oli jo tehty jonkin verran tutkimuksia. Opinnäytetyölläni halusin luoda uutta merkitystä myös ohjaajien keskinäiselle vuorovaikutukselle, sillä se on yksi merkittävä tekijä lapsen edun toteutumisen taustalla.

Etsiessäni aikaisempia tutkimuksia kyseisestä aiheesta huomasin sen olevan melko vähän tutkittu aihepiiri. Tämän vuoksi toivoinkin tuottavani opinnäytetyöni avulla aiheesta uutta tietoa, joka lisäisi aiheen merkityksellisyyttä ja tunnistettavuutta sosiaalialalla. Opinnäytetyöni avulla onnistuin mielestäni nostamaan aiheen ajankohtaiseksi sekä mahdollisesti herättelemään ajatuksia ennaltaehkäisevällä tavalla.

Toimivan vuorovaikutuksen opas jäi yksiköiden käyttöön vasta tämän opinnäytetyön valmistuttua, joten on vaikea arvioida sen toimivuutta ja hyödyllisyyttä. Mikäli aikaa olisi ollut enemmän, olisi opinnäytetyöhön voinut sisällyttää vielä myös arviointivaiheen. Arviointivaiheessa ohjaajat olisivat saaneet jakaa omia mielipiteitään oppaasta luettuaan sitä. Aikataulullisista syistä tämä vaihe jäi tästä opinnäytetyöstä kuitenkin puuttumaan. Tulostettu versio oppaasta oli esillä Nuorisokoti Valokin johtoryhmän kokouksessa. Johtoryhmältä saadun palautteen mukaan, opas on hyvin rakennettu ja sisällöltään toimiva. Kehittämisen kohteet tuli oppaan visuaaliset puolet, jotka korjattiin näiden kehitysideoiden jälkeen. Vaikka opas onkin rakennettu ja kirjoitettu Nuorisokoti Valokin tämän hetkisten työntekijöiden näkemyksistä, uskon silti oppaalle olevan käyttöä vaikka työntekijät vaihtuisivatkin. Tietenkin jonkinlaisia eroavaisuuksia saattaisi esiintyä, mutta työn laatu ja siihen panostaminen kuitenkin pysyy samankaltaisena jatkossakin.

Oppaan sisältyminen tähän opinnäytetyöhön oli kuitenkin alusta saakka selkeää. Halusin opinnäytetyön ja tutkimuksen avulla luoda jotain konkreettista ja hyödyllistä sen sijaan, että olisin tuottanut vain uutta tietoa aiheesta.

Halusin luoda oppaasta selkeän ja helposti luettavan. Pysin pitämään tekstiosuudet melko lyhyinä, ja elävoitin tekstiä kuvien ja kuvioiden avulla. Oman näkemykseni mukaan onnistuin tässä hyvin. Lukiessani itse oppaan lopullista versiota, koin sen olevan sopivan pituinen, eikä teksti ollut missään vaiheessa puuduttavaa. Mielestäni kokonaisuus oli myös selkeä ja hyvin jäsenneily. Aiheet tulivat luontaisessa järjestyksessä ja toivat aina jotain uutta edellisen luvun aiheeseen. Oppaan teossa vaikeinta oli pitää kokonaisuus hallussa, sillä kyselylomakkeista nousi melko paljon yksittäisiä teemoja. Haasteena oli valita oppaan kannalta olennaisimmat teemat, jotka tukivat parhaiten oppaan tarkoitusta.

Yksi suurimmista haasteista tätä opinnäytetyötä kirjoittaessa oli objektiivisuuden säilyminen opinnäytetyön eettisyyttä ajatellen. Työskentelen itse Nuorisokoti Valokissa, joten täytyi useasti muistuttaa itseään säilyttämään objektiivisen roolin opinnäytetyötä kirjoittaessa. Kyselylomakkeissa vastaajan taustatiedoissa yhtenä kysymyksenä oli, missä yksikössä vastannut henkilö tällä hetkellä tai useimmiten työskentelee. Alkaessani käydä vastauslomakkeita läpi huomasin tämän kysymyskohdan vuoksi tunnistavani melko helposti, kuka kyselylomakkeen on täyttänyt. Tämän vuoksi yliviivasin tämän kohdan lomakkeista kokonaan pois, ennen kuin kävin saadut vastauksen loppuun. Alun perin oli tarkoituksena vertailla hieman yksiköiden välisiä näkemyksiä, mutta saatujen vastausten määrät yksiköiden välillä olivat niin vaihtelevia, että tämä vertailu ei olisi muutenkaan onnistunut. Poistamalla tiedon työskennelystä yksiköstä, kykenin lukemaan vastauslomakkeita tunnistamatta niiden kirjoittajaa. Tutkijan asemalle keskeistä on kuitenkin aina luottamus, joten tutkittavien henkilöiden täytyy pystyä luottamaan anonymiteetin säilyvyyteen (KvaliMOTV, [viitattu 27.9.2020]).

Opinnäytetyön kirjoittamisprosessia kuitenkin myös helpotti se, että toteutin sen omalle työpaikalleni. Minun ei tarvinnut tutustua Nuorisokoti Valokin toimintatapoihin tai henkilöstörakenteisiin, vaan opinnäytetyötä ja tutkimusta oli helppo alkaa toteuttamaan. Aiheen ollessa myös omaa kiinnostusta vastaava pysyi mielenkiinto tutkimusta tehdessä yllä, ja aiheeseen olisi keksinyt vielä moni jatkoideoitakin. Haasteita

itse opinnäytetyöprosessissa oli aikatauluttaminen sekä tieteellisen kirjoittamisen vaatimusten täyttäminen. Opinnäytetyön kirjoitusprosessi on ollut haastava, mutta todella opettavainen. Kirjoitusprosessin aikana tutkimuksellisesta sanastosta ja käytänteistä on tullut itselle helpommin ymmärrettäviä, ja ymmärrys näin laajasta tutkimustyöstä on vahvistunut. Toimivan vuorovaikutuksen oppaassa löytyy myös jatkokehittämismahdollisuuksia. Opasta voisi spesifioida tarkemmin yksikkökohtaiseksi, sekä yhdistämällä uutta tutkittua tietoa esimerkiksi ohjaajien ja nuorten välisestä vuorovaikutuksesta. Opasta voitaisiin tarvittaessa myös päivittää.

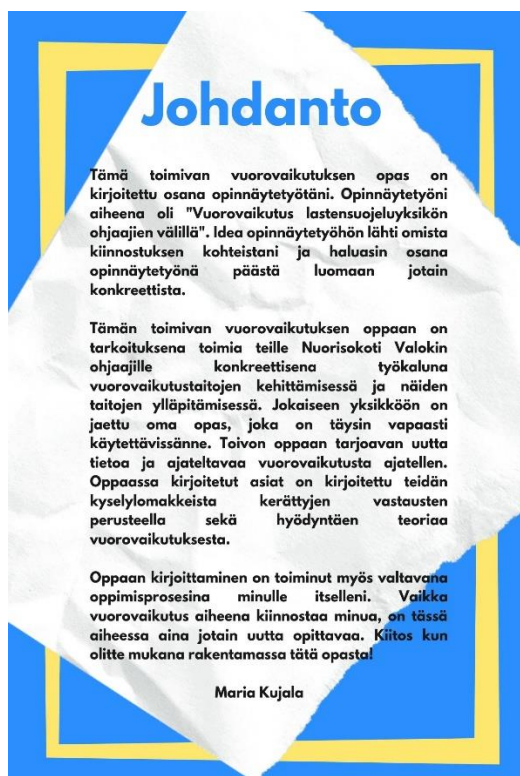
Vuorovaikutustaitoja ja työelämäosaamista korostetaan nykyajan työpaikoilla entistä enemmän. Sosiaalialan työssä tämän merkitystä ei voi korostaa liikaa, sillä työ on luonteeltaan sellaista, ettei sitä voi vaan mennä tekemään virka-ajan puitteissa. Sosiaalialan työssä annetaan itsestään ja omasta persoonastaan paljon, jonka vuoksi vuorovaikutusosaamisella on iso rooli toteutetussa työssä. Työtä saa- ja pitää tehdä omalla persoonalla, kuitenkin säilyttäen asiantuntijuuden ja ammatillisen otteen.

Opinnäytetyö vahvisti omaa ammatillista identiteettiäni valmistuvana sosionomina. Vahvistin opinnäytetyötä tekemällä omia vahvuuksiani ja mielenkiinnon kohteitani. Vuorovaikutuksen ollessa kuitenkin niin laaja aihe, ymmärsin myös tutkimuksellisuuden tätä aihetta ajatellessa olevan melko loputon. Uskon voivani hyödyntää jo tähän mennessä kertynyttä osaamistani jatkossakin ja tätä opinnäytetyötä kirjoittamalla olen luonut sille jo hyvän pohjan.

Vaikka opinnäytetyöni aihe on melko spesifi ja luokiteltu yhteen tiettyyn lastensuojeluyksikköön ymmärrän kuitenkin työni yhteiskunnallisenkin merkityksen. Sosionomina yksi tärkeä työtehtävä on rakenteisiin vaikuttaminen, eikä tätä muutosta tehdä yhdessä yössä. Sosionomina tulee olla kykyä aloittaa asioiden korjaaminen ruohonjuuritasolta. Jokainen tekemä muutos ammatillisten arvojeni kautta johdattaa lopputulosta oikeaan suuntaan, vaikka muutos ei tapahtuisikaan hetkessä.

## 8 OPAS TOIMIVAAN VUOROVAIKUTUKSEEN

**Digiversio:** [https://www.canva.com/design/DAEIJYgW1Yk/B2qZfF0YpCJU-vPiRRkY1AQ/view?utm\\_content=DAEIJYgW1Yk&utm\\_campaign=designshare&utm\\_medium=link&utm\\_source=sharebutton](https://www.canva.com/design/DAEIJYgW1Yk/B2qZfF0YpCJU-vPiRRkY1AQ/view?utm_content=DAEIJYgW1Yk&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=sharebutton)



## Mitä vuorovaikutus on teidän mielestänne?



Kahden tai useamman ihmisen välistä vastavuoroista kommunikaatiota

Ilmeitä, eleitä ja sanatonta viestintää



Kirjauksia ja viestejä



Uusien näkökulmien vastaanottamista



Toisen kuuntelemista ja läsnäoloa



Keskustelua ja puhetta

## Mitä muuta vuorovaikutus voi olla?

Vuorovaikutus on kaikkea sitä, mitä edellisellä sivulla mainittiin. Näiden lisäksi muita vuorovaikutuksen muotoja ovat puhetyyli, kysymysten esittäminen, yhteistyö, kompromissien teko, neuvottelu, tuen antaminen ja vastaanottaminen, vaikuttaminen sekä tulkinta.

Näiden lisäksi, vuorovaikutus on seuraavia asioita:

Keskustelu-  
kulttuurin  
osaamista

Ristiriitojen  
ratkaisemista

Käytöstapoja

Tunteiden  
jakamista

Työelämäta-  
taitoja

Ryhmä-  
taitoja

Merkityksien  
luomista

Omien  
ajatusmallien  
tunnistamista

Kun tiedetään, mistä vuorovaikutuksesta pohjimmiltaan on kyse, on helpompi lähteä pohtimaan omaa vuorovaikutusosaamistaan.

Oppimalla tiedostamaan omia vuorovaikutuksellisia tapojaan, on näitä helpompi oppia tunnistamaan itse vuorovaikutustilanteessa. Näiden asioiden tunnistaminen voi selkeyttää omaa vuorovaikutusta, ja täten luoda entistä onnistuneempia vuorovaikutustilanteita.

## Vuorovaikutus työssä






Tärkeimmäksi vuorovaikutustaidoksi lastensuojelutyössä teidän vastauksenne perusteella muodostui kuunteleminen.

Kuunteleminen on paljon enemmän kuin suun sulkemista silloin, kun toinen puhuu. Kuunnella toisen puhetta, tulee myös antaa tilaa mielessään toisen sanoille. Jotta kykenee kuuntelemaan aidosti, täytyisi oman sisäisen puheen välillä myös hiljentyä.

On eri asia kuunnella ja kuulla. Kuunteleminen vaatii aitoa läsnäoloa tilanteessa. Monesti työpäivän aikana voi joutua multitaskaamaan, mutta välillä on tärkeä keskeyttää muu tekeminen ja pysähtyä aidosti kuuntelemaan toista.

Kuunnella toista, on myös tärkeää tunnistaa miten omat mielipiteet ja uskomukset muokkaavat kuulemaamme. Ihminen luo myös ennakkokäsityksiä siitä, keneltä voi oppia ja keneltä ei. Tämä vaatii taitoa keskittyä kuulemaansa. (Julkunen, 2019.)

Myös työyhteisötaidoissa kuunteleminen nousi yhdeksi tärkeimmistä teemoista. Sen lisäksi tärkeitä työyhteisön vuorovaikutustaitoja teidän mielestä olivat:

-  Toisten näkemyksien huomioiminen
-  Palautteenantokyky ja palautteen vastaanottaminen
-  Tilan antaminen
-  Vastavuoroisuus
-  Toisten tukeminen haastavissa tilanteissa

## Vuorovaikutus oman yksikön ohjaajien välillä

Kyselyomakkeista saatujen vastausten perusteella enemmistö kokee oman yksikön välisen vuorovaikutuksen olevan toimivaa. Tällä hetkellä vuorovaikutusta tukevia ja toimivia asioita olivat avoin keskustelu, vapaus sanoa oma mielipiteensä, työyhteisön tuki sekä yhteinen huumori. Myös työkokouksia ja työnohjausta pidettiin hyödyllisinä.

Kehitettävääkin kuitenkin löytyi. Suurimmaksi kehittämisen kohteeksi vastausten perusteella muodostui vuorovaihtoraportit. Moni koki, että tieto ei saavuta kaikkia tarvittavia henkilöitä. Vastausten perusteella kyseessä oli nimenomaan suullisesti tapahtuva raportointi, eikä niinkään Domacaren kirjaukset. Seuraavalla sivulla esiteltiin muutamia vuorovaihtoraportteja tukevia asioita.

## Raportointi



### Säännöllisyys

Vuorovaihtoraportti on hyödyllinen jokaisen vuoron vaihtuessa. Ei ole väliä, vaikka vuoroon tuleva työntekijä olisikin ollut juuri eilen töissä. Kun päivän tehtävät ja nuorten tilanteet on käyty läpi, on jokaisen helpompi aloittaa työvuoro ja kohdata nuoret tietoisena heidän päivän asioistaan.

### Perusteellisuus

Vuorovaihtoraportin aikana, olisi hyödyllistä käydä jokaisen nuoren asiat läpi edes pääpiirteittäin. Näin takaamme sen, että jokainen nuori tulee kohdatuksi parhaalla mahdollisella tavalla.

### Tarvittavan tiedon jakaminen

Kun jaetaan tietoa nuorten asioista, on hyvä pysähtyä pohtimaan, mitkä asiat ovat olennaista tietoa nuoren edun kannalta. Mikä tieto edesauttaa nuoren kuulluksi tulemistä, ja tunnetta siitä, että hänen asioitaan hoidetaan.

## Aikatauluttaminen

 Koskaan ei tiedä millainen tilanne työpaikalla on vuoron alkaessa, joten ei voida olettaakaan vuorovaihtoraportin tapahtuvan joka päivä juuri samaan kellon aikaan. Mikäli vuorovaihtoraporttia ei ole mahdollista pitää työvuoron alkaessa, älkää jättäkö sitä silti pitämättä. Tiedon jakaminen on silti tärkeä osa työpäivää ja siihen sisältyvää vuorovaikutusta.

## Rohkeus kysyä

 Jos vuorovaihtoraportti jää syystä tai toisesta pitämättä, ja koet tarvitsevasi lisää tietoa työpäivän tehtävistä tai nuorten asioista, pyydä sitä rohkeasti. Pikainenkin raportti edesauttaa työvuoron onnistumista, ja vahvistaa työntekijöiden välistä tiedonjakoa.

## Samanarvoisuus

 Kun vuorovaihtoraportissa noudatetaan useimmiten samaa kaavaa, muodostuu siitä työyhteisön yhteinen tapa ja rutiini. Tällöin ei ole väliä kuka raportin pitää, vaan raporttia voidaan pitää samanarvoisena päivästä huolimatta.

## Domacare kirjaukset



Domacaren kirjauksia pidettiin pääsääntöisesti toimivina, ja suurin osa kyselyyn vastanneista koki saavansa kirjauksista tarpeeksi tietoa. Alla lueteltuna kuitenkin joitain sellaisia asioita, joita kirjauksista koettiin puuttuvan tai mitä niihin kaivattaisiin lisää.

- **Mitkä tiedot kirjauksessa ovat oleellisia, mitä tietoja haluan muiden saavan raportista?**
- **Miten tilanteet tai tapahtumat oikeasti menivät? Mikä ero on tapahtumien kuvauksella ja omilla kokemuksilla?**
- **Miltä kirjaus näyttää ulkopuolisen silmin? Ymmärtääkö toinen lukija kaiken oleellisen tiedon kirjauksesta?**
- **Onko kirjaus liian pitkä? Joskus kirjattavaa on paljon, eikä asiaa pysty mitenkään tiivistämään. Yllämainittujen seikkojen pohjalta on kuitenkin helpompi lähteä rakentamaan selkeälukuista kirjausta, jossa mainitaan vain kaikki oleellinen. Tällöin kirjausten lukemiseen ei kulu niin paljon aikaa.**

## Lapsen edun toteutuminen vuorovaikutuksen näkökulmasta



Kyselylomakkeessa kysyttiin, onko lapsen etu jäänyt joskus toteutumatta puutteellisen vuorovaikutuksen vuoksi. Vastaukset jakautuivat melko tasaisesti. Noin puolet kokivat näin joskus käyneen.

Tilanteet, joissa lapsen etu on vuorovaikutuksellisista syistä kärsinyt liittyivät katkoksiin tiedon kulussa, tai aikuisten eriäviin mielipiteisiin. Muita mainittuja syitä olivat puutteellinen vuorovaikutus ja kommunikointi lapsen läheisten tai sosiaalityöntekijän kanssa.

Seuraavalla sivulla eriteltyinä muutamia sellaisia neuvoja, joiden avulla voidaan ohjaajien toimesta vaikuttaa siihen, että lapsen etu toteutuu parhaalla mahdollisella tavalla.



## Yhteen hiileen puhaltaminen



Erityisesti rajaamistilanteissa on tärkeää, että aikuiset pitävät yhtä. Vaikka tilanteeseen tullut toinen aikuinen olisikin asiasta eri mieltä, on nuoren aikana asiasta väittelemisen väärä hetki. Kun nuori huomaa aikuistenkin olevan asiasta eri mieltä, voi tämä hämmentää ja vaikeuttaa tilanteen loppuun viemistä. Kun tilanne on ohi, voidaan asiasta keskustella ja miettiä miten tilanteessa olisi voinut toimia toisin.

### Tiedon jakaminen

Myöskin tässä asiassa puutteet ja katkokset tiedonkulussa vuorovaihtoraporteilla ja kirjauksissa aiheuttivat tilanteita, jossa lapsen etu ei ole tapahtunut parhaalla mahdollisella tavalla. Tähänkin teemaan, vinkkejä voi katsoa luvusta [raportointi](#).

### Ajatus päämäärässä

Tärkeintä lastensuojelutyössä on se, että lapsen etu toteutuu ja lapsen asioita hoidetaan parhaalla mahdollisella tavalla. Kun muistetaan miksi työtä tehdään, on helpompi toimiakin sen mukaisesti.

## Yksiköiden välinen vuorovaikutus



Eri yksiköiden ohjaajien välistä vuorovaikutusta pidettiin vastausten perusteella tärkeänä. Alla listattuna asioita, jotka teidän mielestänne ovat toimivia eri yksiköiden ohjaajien välisessä vuorovaikutuksessa.

### Ennakointi

Tuen saaminen uhkaavissa tilanteissa

### Kommunikointi

Yhteisten asioiden suunnittelu (kuljetukset, lääketyö)



## Mikä ei toimi?

### ● Erilaiset toimintatavat

Antamienne vastausten perusteella, haasteellisenä nähtiin yksiköiden erilaiset toimintatavat esimerkiksi rajaamistilanteissa. On hyvä muistaa, että jokainen yksikkö on oma erillinen kokonaisuutensa, vaikka saman katon alla sijaitsevatkin. Haastavissa tilanteissa on tärkeää antaa vetovastuu tilanteesta sen yksikön ohjajalle, jonka nuorta asia koskee. Tekemällä myös satunnaisesti sijaisuuksia eri yksiköihin oppii paljon talon erilaisista toimintatavoista.

### ● Työntekijöiden vaihtuvuus

Vastausten perusteella monet kokivat työntekijöiden vaihtuvuuden olevan niin vilkasta, että monet uudet työntekijät ja sijaiset jäivät vieraaksi, jolloin yhdessä työskenteleminen vaikeutuu. Työntekijöiden vaihtuvuus on tietenkin sellainen asia, johon on vaikea tehdä muutosta yksilötasolla. Jokainen voi kuitenkin omalla toiminnallaan vaikuttaa siihen, miten hyvin uudet työntekijät ja sijaiset otetaan vastaan. Itsensä esitleminen vie vain hetken, mutta sillä voi olla suurikin vaikutus pidemmällä tähtäimellä.

### ● Motivaatio auttamiselle

Muutamista vastauksista ilmeni, että avun tarjoamista ei pidetä tasavertaisena asiana. Jotkut kokivat, että apua ei tarjota yksiköiden välillä tasapuolisesti, vaan apu on ajoittain yksipuolista. Vaikka yksiköt ovatkin erillisiä on silti tärkeää tarjota tasavertaisesti tukea kaikille, tilanteesta huolimatta.

## Minkä haluaisitte muuttuvan?

Yksi eniten esiin nousseista muutostoiveista vastauksienne perusteella oli yhteisen tekemisen löytäminen. Monet kokivat, että muiden yksiköiden ohjaajat ovat itselle vieraampia, ja kaipaisivat jotain yksiköiden välistä yhteistä tekemistä. Ehdotuksia tällaiselle tekemiselle oli yhteiset koulutuspäivät, hetkiä kiireettömälle ajatustenvaihdolle sekä yhteisiä illanviettoja. Nämä ovat sellaisia asioita, joita kannattaa ajaa rohkeasti eteenpäin ja esittää toiveina johdolle. Yhteinen tekeminen selvästi edesauttaisi yksiköiden välisen vuorovaikutuksen onnistumista, ja täten mahdollistaisi toimivamman arjen koko taloa ajatellen.



## Moniammatillisuus ja vuorovaikutus

Kyselylomakkeissa teitä pyydettiin kertomaan omista ajatuksistanne moniammatillisuuteen liittyen.

100 % kyselyyn vastanneista piti moniammatillisuutta tärkeänä asiana.

Moniammatillisuuden koettiin antavan myös omaan työhön paljon uusia näkökulmia.

Moniammatillisuuden koettiin myös kasvattavan omaa osaamista sellaisilla osa-alueilla, jotka ovat itselle vieraampia.



Yli puolet koki tietävänsä minkälaista ammatillista osaamista työkavereilta löytyy. Vastausten perusteella toivottiin kuitenkin, että työntekijöillä olisi enemmän uskallusta tuoda omaa osaamistaan esille.



Joistain vastauksista ilmeni myös toive omista ammatillisista ryhmistä, joissa samaa ammattiryhmää edustavat työntekijät voisivat keskustella ja jakaa näkemyksiään.



Syy, miksi moniammatillisuus muodostui tämän oppaan yhdeksi teemaksi on se, että moniammatillisuuden onnistumisen takana on vahvasti vuorovaikutuksen toteutuminen. Jotta jokainen työryhmän jäsen kykenee tuomaan omaa ammatillisuuttaan esille parhaalla mahdollisella tavalla, tulee vuorovaikutuksen työntekijöiden välillä olla toimivaa ja avointa.

## Moniammatillisuus ja vuorovaikutus

Alla esiteltyinä vielä muutamia huomioita siitä, mitä kaikkea toimivalla vuorovaikutuksella ja moniammatillisuudella voidaan saavuttaa.

### ● Uuden tiedon ja osaamisen jakamista, sekä vastaanottamista.

● **Prosessien osatekijöitä jaettaessa työyhteisön kesken, pääsee jokainen tuomaan esiin vahvinta osaamistaan. Näin myös työn kuormittavuus vähenee.**

● **Yhdistämällä erilaisia asiantuntijuuksia kyetään ymmärtämään työn kokonaiskuva paremmin.**

● **Kun yhdessä työskennellään yhteisiä tavoitteita kohti tasa-arvoisina työyhteisön jäseninä, ei ole syytä kilpailulle. Tasavertainen työyhteisö edesauttaa vuorovaikutuksen onnistumista.**

● **Yhdessä tekemällä saavutetaan parempi lopputulos. Kun tehdään yhteisesti jotain sellaista, mihin yksin emme pystyisi, voidaan saavuttaa parhain mahdollinen lopputulos. Tässä yhteydessä paras mahdollinen lopputulos on lapsen edun toteutuminen parhaalla mahdollisella tavalla. (Eezy Personnel, 2015.)**

## Lähteet

Julkunen, M. 2019. Läsnaolevan kuuntelemisen voima ja vaikeus. [Verkkosivu]. Arpeeti. [Viitattu 3.0.2020]. Saatavana: <https://www.arpeeti.fi/lasnaolevan-kuuntelemisen-voima-ja-vaikeus/>

Eezy Personnel. 2015. Töissä oppimassa - jaettu asiantuntijuus. [Verkojulkaisu]. Helsinki: Eezy Personnel. [Viitattu 13.10.2020]. Saatavana: <https://www.eezypersonnel.fi/toissa-oppimassa-jaettu-asiantuntijuus/>

## LÄHTEET

Ahlstrand, A. 2019. Osallistamisesta osallisuuteen – hyviä käytäntöjä yhdessä kehittämällä. [Blogi.] Helsinki: Metropolia ammattikorkeakoulu. [Viitattu 19.9.2020]. Saatavana: <https://blogit.metropolia.fi/hiilta-ja-timanttia/2019/10/04/osallistamisesta-osallisuuteen-hyvia-kaytantoja-yhdessa-kehittaen/>

Arene. 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. [Viitattu 19.9.2020]. Saatavana: <http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382>

Berman, E. & Berman, D. 2011. People Skills at Work. [E-kirja]. Englanti: Taylor & Francis Group. [Viitattu 30.10.2020]. Saatavana: Vaatii käyttöoikeuden

Cantell, H. 2011. Vaikeat vanhemmat, kurjat kollegat?: Ratkaiseva vuorovaikutus aikuisten kesken. Jyväskylä: PS-kustannus.

DmpTuuli. 2020. Vuorovaikutus lastensuojeluyksikön ohjaajien välillä: Aineistonhallintasuunnitelma. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Tampereen Yliopisto. [Viitattu 31.10.2020]. Saatavana: [https://www.dmptuuli.fi/plans/14935/export?utf8=%E2%9C%93&export%5Bform%5D=true&phase\\_id=702&export%5Bproject\\_details%5D=true&export%5Bquestion\\_headings%5D=true&export%5Bunanswered\\_questions%5D=true&format=pdf&export%5Bformatting%5D%5Bfont\\_face%5D=Arial%2C+Helvetica%2C+Sans-Serif&export%5Bformatting%5D%5Bfont\\_size%5D=10&export%5Bformatting%5D%5Bmargin%5D%5Btop%5D=25&export%5Bformatting%5D%5Bmargin%5D%5Bbottom%5D=20&export%5Bformatting%5D%5Bmargin%5D%5Bleft%5D=12&export%5Bformatting%5D%5Bmargin%5D%5Bright%5D=12&button=](https://www.dmptuuli.fi/plans/14935/export?utf8=%E2%9C%93&export%5Bform%5D=true&phase_id=702&export%5Bproject_details%5D=true&export%5Bquestion_headings%5D=true&export%5Bunanswered_questions%5D=true&format=pdf&export%5Bformatting%5D%5Bfont_face%5D=Arial%2C+Helvetica%2C+Sans-Serif&export%5Bformatting%5D%5Bfont_size%5D=10&export%5Bformatting%5D%5Bmargin%5D%5Btop%5D=25&export%5Bformatting%5D%5Bmargin%5D%5Bbottom%5D=20&export%5Bformatting%5D%5Bmargin%5D%5Bleft%5D=12&export%5Bformatting%5D%5Bmargin%5D%5Bright%5D=12&button=)

Dokumentointi lastensuojelussa. Ei päiväystä. Dokumentointi lastensuojelussa. [Verkkosivusto]. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus. [Viitattu 19.6.2020]. Saatavana: [thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/dokumentointi-lastensuojelussa](http://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/dokumentointi-lastensuojelussa)

Ehkäisevä lastensuojelu. 31.12.2019. Lastensuojelun käsikirja. [Verkkosivusto]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 18.4.2020]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/ehkaiseva-lastensuojelu>

Humana. Ei päiväystä. Nuorisokoti Valokki. [Verkkosivu]. Helsinki: Humana Suomi. [Viitattu 28.5.2020]. Saatavana: <https://www.humana.fi/lastensuojelun-laitospalvelut/lastensuojeluyksikot/nuorisokoti-valokki-jalasarvi/>

Hålm, R., Poutanen, P & Stähle, P. 2018. Mikä tekee dialogin: Dialogisen vuorovaikutuksen tunnuspiirteet ja edellytykset. [Verkkoartikkeli]. Helsinki: Suomen itäsenäisyyden juhlarahasto Sitra. Saatavana: <https://www.sitra.fi/artikkelit/mika-tekee-dialogin-dialogisen-vuorovaikutuksen-tunnuspiirteet-ja-edellytykset/>

Häkälä, N. 2019. Sosiaalihuollon Omakanta: Lähtökohdat tietojen näyttämiseen ja näyttämiseen tehtäviin rajoituksiin. [Verkkajulkaisu.] Helsinki: Kela, Kanta-palvelut. [Viitattu 19.9.2020]. Saatavana: <https://www.kanta.fi/documents/20143/132911/Sosiaalihuollon+Omakanta.pdf/97bb9797-0528-0e47-cf2d-14e612c3ab6e>

Ilmarinen. Ei päiväystä. Lisää vuorovaikutusta, lisää osaamista: -keinoja hiljaisen tiedon jakamiseen. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Ilmarinen. [Viitattu 31.10.2020]. Saatavana: <https://www.ilmarinen.fi/siteassets/liitepankki/tyohyvinvointi/opas-lisaa-vuorovaikutusta-lisaa-osaamista.pdf>

Jyväskylän yliopisto. Ei päiväystä. Vuorovaikutustaidot. [Verkkosivu]. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. [Viitattu 19.9.2020]. Saatavana: <https://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/ryhmaviestit/osallistujat/yksilo/vuorovaikutustaidot.html>

Jäntti, P. 2017. Vuorovaikutuksen vaikutus henkilöstön hyvinvointiin. [Opinnäytetyö]. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. [Viitattu 19.9.2020]. Saatavana: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/139056/Jantti\\_Pauliina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/139056/Jantti_Pauliina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas: Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Koppa. 2015. Määrällinen tutkimus. [Verkkosivu.] Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. [Viitattu 19.9.2020]. Saatavana: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>

Korhonen, A. 2012. Lastensuojelun tukihenkilön käsikirja. 2. painos. Helsinki: Eri-tyishuoltojärjestöjen liitto.

Kuula, A. Ei päiväystä. Toimintatutkimus. [Verkkójulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. [Viitattu 30.8.2020]. Saatavana: [https://www.fsd.tuni.fi/netelmaopetus/kvali/L5\\_4.html](https://www.fsd.tuni.fi/netelmaopetus/kvali/L5_4.html)

L 13.4.2007/417. Lastensuojelulaki.

Lastensuojelulaitokset. Ei päiväystä. Lastensuojelun käsikirja. [Verkkosivusto]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 28.8.2020]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/sijaishuollon-muodot/lastensuojelulaitokset>

Lastensuojelun keskusliitto. Ei päiväystä. Lastensuojelutoimet perustuvat lakiin. [Verkkosivusto]. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto. [Viitattu 28.8.2020]. Saatavana: <https://www.lastensuojelu.info/lastensuojelun-perusta/lastensuojelutoimet-perustuvat-lakiin/>

Lastensuojelun tilastoa. Ei päiväystä. Lastensuojelun käsikirja. [Verkkosivusto]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. [Viitattu 5.10.2020]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/toimijat-tyon-tuki-hallinto/lastensuojelu-ja-thl/lastensuojelun-tilastoa>

Lastensuojelun toimijoiden tehtävät, kelpoisuus, mitoitus ja täydennyskoulutus. Ei päiväystä. Lastensuojelun käsikirja. [Verkkosivusto] Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 28.8.2020]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/toimijat-tyon-tuki-hallinto/hallinto/lastensuojelun-sosiaalityontekijan-kelpoisuus-ja-tehtavat>

Mitä on lastensuojelu?. Ei päiväystä. Lastensuojelun käsikirja. [Verkkosivusto]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 18.4.2020]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu>

Mitä on lastensuojelu?. Ei päiväystä. Mitä on lastensuojelu?. [Verkkosivusto]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 23.9.2020]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu#Lastensuojelun%20teht%C3%A4v%C3%A4t>

Mäkisalo-Ropponen, M. 2011. Vuorovaikutustaidot sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Kustanneosakeyhtiö Tammi.

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä: Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.

Nurmi, N., Mahamuud, N. & Ruuskanen, E. 2019. Vuorovaikutuksen kehittäminen työyhteisössä. [Opinnäytetyö]. Helsinki: Dakonia-ammattikorkeakoulu. [Viitattu 19.9.2020]. Saatavana: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/169265/Mahamuud\\_Nurmi\\_Ruuskanen.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/169265/Mahamuud_Nurmi_Ruuskanen.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Oulun ammattikorkeakoulu. Ei päiväystä. Osaamisprofiili: Opettajan pedagogiset opinnot. [Verkkosivusto]. Oulu: Oulun ammattikorkeakoulu. [Viitattu 28.8.2020]. Saatavana: <https://www.oamk.fi/opinto-opas/amok-ops/ammattillinen-opettajankoulutus?koulutus=ope2015&lk=s2015&alasivu=osaamiskuvaus>

Pasanen, T. 2018. Moniammatillinen työote lisää lasten ja nuorten hyvinvointia sekä palveluiden vaikuttavuutta. [Blogi]. Helsinki: Diakonissalaitos. [Viitattu 31.10.2020]. Saatavana: <https://www.hdl.fi/blog/2018/09/25/moniammatillinen-yhteisty-turvaa-lasten-ja-nuorten-oikeuksien-ja-osallisuuden-toteutumista/>

Peda. Ei päiväystä. Dialogisuus. [Verkkosivu]. Kouvola: Kouvolan kansalaisopisto. [Viitattu 19.9.2020]. Saatavana: <https://peda.net/kouvola/kk/hankkeet/osaavateenpain/dialogisuus>

Rahkonen, M. 2017. Positiivinen vuorovaikutus työyhteisössä – voimavara vai sananhelinää?. [Opinnäytetyö.] Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. [Viitattu 19.9.2020]. Saatavana: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/122134/Rahkonen.Mario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Roos, S. & Mönkkönen, K. 2015. Ihmisiksi työssä: työyhteisötaidoilla yhteistä vaikuttavuutta. Helsinki: Unipress.

Saaranen-Kauppinen, A., Puusniekka, A. Ei päiväystä. Teemoittelu. [Verkkopublication]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietokirjasto. [Viitattu 30.8.2020]. Saatavana: [https://www.fsd.tuni.fi/metodikaopetus/kvali/L7\\_3\\_4.html](https://www.fsd.tuni.fi/metodikaopetus/kvali/L7_3_4.html)

Saaranen-Kauppinen, A., Puusniekka, A. Ei päiväystä. Tutkijan asema. [Verkkosivusto]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietokirjasto. [Viitattu 27.9.2020]. Saatavana: [https://www.fsd.tuni.fi/metodikaopetus/kvali/L3\\_2.html](https://www.fsd.tuni.fi/metodikaopetus/kvali/L3_2.html)

Saastamoinen, K. 2010. Lapsen asema sijaishuollossa – Käsikirja arjen toimintaan. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Saastamoinen, K. 2018. Lapsi sijaishuollossa: Yhteydenpidon rajoittaminen ja rajoitustoimenpiteet. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Salminen, J. 2015. Työntekijän vastuu ja työelämätaidot. 3. painos. Espoo: J-Impact Oy

Sijaishuollon muodot. Ei päiväystä. Lastensuojelun käsikirja. [Verkkosivusto]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 18.4.2020]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/sijaishuollon-muodot>

Sijaishuolto. Ei päiväystä. Lastensuojelun käsikirja. [Verkkosivusto]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. [Viitattu 18.4.2020]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto>

Talvio, M. & Klemola, U. 2017. Toimiva vuorovaikutus. Jyväskylä: PS-kustannus Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 7.7.2020. Laki ja oikeuskäytäntö. [Verkkosivusto]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos [Viitattu 28.8.2020]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/laki-oikeuskaytanta>

Tilastokeskus. Ei päiväystä. Kvalitatiivinen tutkimus. [Verkkosivusto]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 19.9.2020]. Saatavana: [https://www.stat.fi/meta/kas/kvalit\\_tutkimus.html](https://www.stat.fi/meta/kas/kvalit_tutkimus.html)

Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lundén, P., Salovaara, P & Veistilä, M. 2016. Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus.

Valvira. 2013. Lasten itsemääräämisoikeuden toteutuminen lastensuojelun sijais-  
huoltoyksikössä. [Verkojulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus-  
laitos. [Viitattu 28.8.2020]. Saatavana: [https://www.valvira.fi/docu-  
ments/14444/22511/Lasten\\_itsemaaraamisoikeuden\\_toteutuminen.pdf](https://www.valvira.fi/documents/14444/22511/Lasten_itsemaaraamisoikeuden_toteutuminen.pdf)

Viestijät. Ei päiväystä. Vuorovaikutus on työelämän kalleinta pääomaa. [Verkko-  
sivu]. Viestijät. [Viitattu 28.8.2020]. Saatavana: [https://viestijat.fi/vuorovaikutus-ty-  
oelaman-kalleinta-paaomaa/#df10fd9f](https://viestijat.fi/vuorovaikutus-tyoelaman-kalleinta-paaomaa/#df10fd9f)



## **LIITTEET**

Liite 1. Kyselylomake

Liite 2. Saatekirje

## Liite 1. Kyselylomake

### **Kyselylomake Ohjaajien välinen vuorovaikutus Nuorisokoti Valokissa**

#### **Taustatiedot**

1. Koulutus
2. Kuinka kauan olet työskennellyt Nuorisokoti Valokissa?
3. Minkälaisessa työsuhteessa olet tällä hetkellä? (vakituinen, sijainen, jne.)
4. Missä yksikössä työskentelet? (Mikäli olet sijainen, vastaa se yksikkö, jossa pääsääntöisesti työskentelet.)

#### **Vuorovaikutuksesta yleisesti**

1. Mitä vuorovaikutus mielestäsi tarkoittaa?
2. Mitkä vuorovaikutustaidot ovat mielestäsi tarpeellisia lastensuojelutyössä?

Sivunvaihto

3. Mitkä vuorovaikutustaidot ovat mielestäsi tärkeitä työyhteisössä?

**Vuorovaikutus omassa yksikössäsi**

1. Koetko vuorovaikutuksen olevan toimivaa oman yksikkösi ohjaajien välillä?
2. Mitkä asiat koet toimivana oman yksikkösi ohjaajien välisessä vuorovaikutuksessa?
3. Mitkä asiat tukevat mielestäsi toimivaa vuorovaikutusta oman yksikkösi ohjaajien välillä?
4. Mitä kehitettävää oman yksikkösi ohjaajien välisessä vuorovaikutuksessa on?
5. Vaikuttaako vuorovaikutuksen onnistumiseen se, kenen kanssa olet työvuorossa? Jos vaikuttaa, miksi?
6. Koetko saavasi vuoronvaihtoraporteista tarvittavasti tietoa alkavaa työvuoroa varten?
7. Koetko saavasi tarpeeksi tietoa Domacaren kirjauksista?
8. Oletko kokenut työssäsi sellaisia tilanteita, joissa puutteellinen vuorovaikutus ja kommunikaatio on vaikeuttaneet/estäneet työskentelyäsi?

9. Oletko kokenut työssäsi tilanteita, jotka ovat vaikeuttaneet/estäneet lapsen edun toteutumista?

Jos olet, millaisesta tilanteesta oli kyse.

### **Vuorovaikutus eri yksiköiden ohjaajien välillä**

1. Kuinka paljon olet vuorovaikutuksessa eri yksiköiden ohjaajien kanssa?
2. Mitkä asiat toimivat yksiköiden välisessä vuorovaikutuksessa?
3. Millaisissa tilanteissa koet vuorovaikutuksen toisten yksiköiden välillä tärkeäksi?
4. Mitä haasteita yksiköiden välisessä vuorovaikutuksessa esiintyy?
5. Mitä muutoksia toivoisit yksiköiden väliseen vuorovaikutukseen?

**Tiedon jakaminen eri ammattiryhmien välillä**

1. Työskentelet moniammatillisessa tiimissä lastensuojelulaitoksessa, millaisena koet eri ammattiryhmien välisen vuorovaikutuksen?
2. Koetko tiedonvaihdon tai informaation jakamisen eri ammattiryhmien välillä toimivana?
3. Onko tiedonvaihto eri ammattiryhmien välillä mielestäsi tärkeää?
4. Oletko tietoinen, millaista asiantuntijuutta eri ammattiryhmien edustajilla työyhteisössäsi on?

Kiitos vastauksistasi!

Liite 2. Saatekirje

Hei!

Olen 3. vuoden sosionomiopiskelija Seinäjoen ammattikorkeakoulusta. Tulen toteuttamaan opinnäytetyöni aiheesta **vuorovaikutus lastensuojeluyksikön ohjaajien välillä**. Tavoitteenani on kerätä aiheesta tietoa teiltä Nuorisokoti Valokin ohjaajilta kyselylomakkeiden avulla. Kyselylomakkeet täytetään anonyymisti. Kyselylomakkeista kerätyn tiedon avulla tulen kirjoittamaan opinnäytetyöni yhteyteen toimivan vuorovaikutuksen oppaan, jonka toivon tuovan käytännön työhön uutta näkökulmaa ja hyödynnettävää tietoa. **Kyselylomakkeet ovat tarkoitettu kaikille Nuorisokoti Valokin työntekijöille.**

Kyselylomakkeet ovat yksikössänne **5.7.-31.8.2020** välisen ajan. Kyselylomakkeeseen vastattua, voit jättää täytetyn lomakkeen suljetussa kirjekuoressa samaan lokeroon, mistä lomakkeet löytyvät. Kirjekuoret löytyvät myös samasta lokerosta, jossa kyselylomakkeet ovat saatavilla. Näin takaan, että vastauksenne pysyvät salaisina ja tulevat ainoastaan minun käyttööni.

Kiitos jo etukäteen saaduista vastauksista ja vaivannäöstä.

**Maria Kujala,**  
**Seinäjoen ammattikorkeakoulu**

